

**PERANAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
FRONTLINER DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO) Tbk. CABANG BANGKINANG**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (SI) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh :

NOPIYARNI
NIM. 11443204663

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2019**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara :

Nama : Nopiyarni
Nim : 11443204663
Judul Skripsi : Peranan Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan *Frontliner* Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bangkinang.

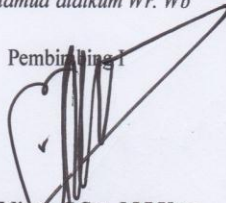
Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk di munaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

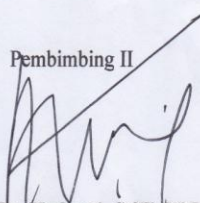
Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb

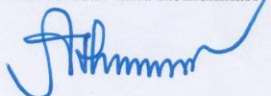
Pembimbing I


Edison, S.Sos, M.I.Kom
NIK. 130 417 082

Pembimbing II


Dr. Kodarni, S.ST, M.Pd
NIK. 130 311 014

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dra. Atjih Sukaesih, M.Si
NIP. 196911181996032001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrandt KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004, Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "Peranan Humas Dalam Meningkatkan *Frontliner* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bangkinang" yang ditulis oleh:

Nama : Nopiyarni
NIM : 1144324663
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Telah dimunaqasahkan dalam sidang panitia ujian sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 22 November 2019

Dengan disetujui sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S1) Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 12 Desember 2019

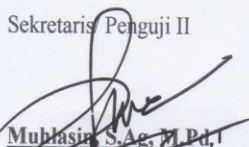


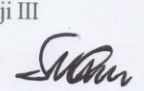
Drs. Yufdin, MA
NIP. 196606202006041015


Tim Penguji

Ketua/Penguji I

Dr. Aslami, M.Ag
NIP. 19700817 200701 2 031

Sekretaris/Penguji II

Muhtasim, S.Ag, M.Pd
NIP. 19680513 200501 1 009

Penguji III

Drs. H. Suhaimi D, M.Si
NIP. 195700828 197903 1 003

Penguji IV

Artis, S.Ag, M.Kom
NIP. 19680607 200701 1 047

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Proposal dengan judul “Peranan Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Frontliner Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bangkinang” yang diajukan oleh saudara:

Nama : NOPIYARNI
NIM : 11443204663
Jurusan : Ilmu Komunikasi

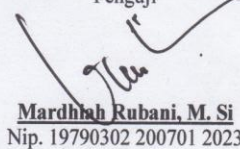
Telah diseminarkan pada:

Hari /tanggal : Senin, 05 November 2018
Pukul : 08.00 WIB

Dengan ini diterima untuk penilitian skripsi selanjutnya sebagai salah satu syarat mendapat gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 14 November 2018

Penguji



Mardiah Rubani, M. Si
Nip. 19790302 200701 2023



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lembar Pernyataan Keaslian/Orisinalitas

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Nopiyarni
 NIM : 11443204663
 Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru/11 November 1996
 Jurusan : Ilmu Komunikasi
 Judul Skripsi : Peranan Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan
Frontliner Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)
 Tbk. Cabang Bangkinang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian,

Pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 8 November 2019

Yang membuat pernyataan



NOPIYARNI
 NIM. 11443204663

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 8 November 2019

Dosen Pembimbing Skripsi

Nomor : Nota Dinas

Lampiran : 4 (Eksemplar) Skripsi

Hal : **Pengajuan Ujian Skripsi**
a.n Nopiyarni

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudari Nopiyarni NIM. 11443204663 dengan judul **"Peranan Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Frontliner Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bangkinang"** telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) dalam bidang Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

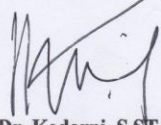
Wassalamua'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Edison, S.Sos, M.I.Kom
NIK. 130 417 082

Pembimbing II



Dr. Kodarni, S.ST, M.Pd
NIK. 130 311 014

ABSTRAK

Nama : Nopiyarni
Pendidikan : Ilmu Komunikasi
Judul : Peranan Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan *Frontliner* di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Bangkinang

Humas adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung, pembinaan, pemeliharaan jalur antara organisasi dengan publiknya menyangkut aktivitas komunikasi. Di dalam suatu organisasi atau perusahaan humas adalah adanya interaksi yang harmonis antara para karyawan suatu perusahaan, baik dalam hubungannya secara timbal balik maupun horizontal. *Frontliner* berfungsi melayani nasabah secara langsung dan objek yang paling sering mendapat masalah seperti komplain nasabah terhadap pelayanan Bank. Penelitian ini membahas tentang peranan humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* untuk melayani nasabah di BRI Cabang Bangkinang. Teori penelitian yang digunakan mengacu pada peranan humas dalam suatu organisasi yang dikemukakan oleh Dozier dan Broom yang dikategorikan menjadi empat yaitu : Penasehat ahli, Fasilitator Komunikasi, Fasilitator Proses Pemecahan Masalah, Teknisi Komunikasi. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data didapatkan dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Validitas data menggunakan Triangulasi sumber. Hasil penelitian yang didapat dalam penelitian ini yaitu : peranan humas pada pelayanan *frontliner* melibatkan peran *supervisor* sebagai jembatan komunikasi antara humas dengan *frontliner* dalam mencari solusi setiap permasalahan. Humas menjadwalkan kegiatan *role play* dua kali seminggu, menjadwalkan pendidikan karyawan untuk meminimalisir permasalahan di *frontliner*. Menyediakan layanan teknis komunikasi yaitu teknologi aplikasi BRISTARS. Peranan humas BRI Cabang Bangkinang sudah terlaksana dengan baik, namun pelaksanaan tersebut masih kurang maksimal dan perlu ditingkatkan lagi.

Kata kunci : Peranan Humas, *Frontliner*.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Nopiyarni

Department : Communication

Title : **The Role of Public Relations in Improving the Frontliner Service in PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. of Bangkinang**

Public Relations is management function supporting, fostering, and maintaining the path between the organization and its public regarding communication activities. In a organization or company, public relations keeps a harmonious interaction among employees of a company, both in a reciprocal or horizontal relationship. Frontliner functions to serve customers often getting into problems such as customer complaints about bank services. This study discusses the role of public relations in improving the quality of frontliner services to serve customers at BRI Bangkinang Branch. The research theory used refers to the role of public relations in an organization proposed by Dozier and Broom consisting of four elements namely: Expert Advisors, Communication Facilitators, Problem Solving Process Facilitators, Communication Technicians. The method used is a qualitative method. Data are obtained from interviews, observation and documentation. Data validity uses Triangulation of sources. The results obtained in this study are: the role of public relations in frontliner services involves the role of supervisors as a communication bridge between public relations and frontliners in finding solutions to each problem. Public Relations schedules role play activities twice a week, schedules education for employees to minimize problems at the frontliner. It provides technical communication services namely BRISTARS application technology. The public relations role of the BRI Branch in Bangkinang has been well implemented, but the implementation is still not optimal and needs to be improved.

Keywords: Role of Public Relations, Frontliner.

- Hak Cipta
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirobbilalamin. Segala puji Allah SWT, atas segala limpahan berupa rahmat, hidayah, inaya-Nya, serta kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat beserta salam penulis ucapkan kepada junjungan alam yakni Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliah kepada zaman yang penuh cahaya dan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan pada saat sekarang ini.

Skripsi dengan judul **“Peranan Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Frontliner Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bangkinang”** merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) di Fakultas Dakwah Dan Komunikasi pada Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Karena keterbatasan Ilmu dan pengetahuan yang dimiliki penulis, maka dengan tangan terbuka dan hati yang lapang penulis menerima kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan dimasa yang akan datang. Dalam penulisan skripsi ini juga tidak luput dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Teristimewa kepada orang tua tercinta penulis, yaitu ayahanda **Zulkifli** dan ibunda **Zulfizar** yang selalu setia mencurahkan kasih sayangnya, doa, dorongan dan motivasi. Terimakasih atas segala pemberian ayahanda dan ibunda yang tidak bisa dilupakan dan tidak akan mungkin terbalaskan oleh penulis. Serta ucapan terimakasih kepada saudara kandung yang penulis sayangi yaitu **Zilfaini, Melly Rofina Amd.Keb, Intan Ratna Sari S.K.M, dan Rahman Dhani**, senantiasa tempat penulis menyampaikan keluh kesah, memberikan semangat dan dorongan yang selalu membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Hal ini disebabkan keterbatasan ide dan sumber pendukung untuk melengkapi skripsi ini. Walau demikian, penulis benar-benar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terasakan bantuan dari semua pihak yang telah membantu penulis dalam merampung skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Mujahidin, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. H. Suryan A. Jamrah, MA, Dr. H. Kusnedi, M.Pd dan Drs. H. Promadi, MA. Ph.D selaku Wakil Rektor I, II, dan III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Nurdin, MA, selaku Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Masduki, M.Ag, Dr. Toni Hartono, M.Si dan Dr. Azni M.Ag selaku Wakil Dekan I, II, dan III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dra. Atjih Sukaesih, M.Si selaku Ketua Jurusan Komunikasi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Yantos S.Sos.,M.Si selaku Sekretaris Jurusan Komunikasi.
7. Ibu Intan Kemala, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan nasehat kepada penulis serta mengawasi perkuliahan penulis dari awal perkuliahan sampai selesai.
8. Bapak Edison, S.Sos, M.I.Kom selaku dosen pembimbing I, dan Bapak Dr. Kodarni, S.ST, M.Pd selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu begitu banyak dan telah memberikan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan.
9. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama perkuliahan.
10. Kepala Pimpinan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi serta seluruh staff yang telah memberikan pelayanan dan menyediakan buku-buku yang menjadi referensi penulis selama perkuliahan.
11. Seluruh staff karyawan dan *frontliner* Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bangkinang yang telah memberikan kesempatan kepada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penulis untuk penelitian skripsi di BRI Cabang Bangkinang dan memberikan data yang peneliti butuhkan.

12. Sahabat tercinta penulis The Faust, yaitu Linda Wahidah Harfi, Amd.KG, S.K.M, Gista Aprilia S.I.Kom, Gustiana Putri S.Pi, Cyntia Sri Wahyuni S.Psi, Oktavyani Turnesia Suhardi S.I.Kom, dan Nur Izzati Hasanah S.Kep., yang selalu ada dalam suka dan duka dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Sahabat serumah penulis Inces Squads, yaitu Muthia Elizha S.pd, Marina Sitorus, Nurul Hikmah, Ayu Safitri dan Dessy Arisanti. Serta sahabat seperjuangan Dani Wahyu, Wardhatul Jannah S.I.Kom, Aulya Pratiwi S.Sos, Poppy Syafriani Amd.Keb, dan Ulfah Miftahul Jannah yang telah memberikan dukungan dan membantu melancarkan penulisan skripsi ini.
14. Teman-teman Public Relations C tahun 2015 yaitu Ade Lila, Ardian Toni, Aulia Andriyanto, Dio Pratama Putra, Eka Wahyuni, Gebby Destia S, Hendra Cahyadi, Hilma Arifah Lubis, Ibnu Ali, Intan Cornela, Irfan Tasbih, Irvan Desa Ritonga, Khairani Syam, Khairul Anwar, M. Ryza Bayudhi, Mardalena Eka Sudirga, Nora Fariza, Nurul Fitriani, Pinta Ummisha, Renny Umami Ritonga, Rika Opriani, Rima Triana, Ryan Andre, Sergio Effendi, Sherly Wulandari, Syafii, Syaikul Syahid, Wanda Winalda, Widya Astuti, Wirda Nofira, Yani Hariyani, dan Zulmahdi.
15. Teman-teman komunikasi angkatan 2014 yang telah membantu melancarkan penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas jasa-jasa beliau. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin Yaa Robbal ‘Alamin.

Pekanbaru, 4 November 2019
Penulis

NOPIYARNI
NIM. 11443204663

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	
A. Kajian Teori	9
1. Peranan	9
2. Hubungan Masyarakat	12
3. Frontliner	20
B. Kajian Terdahulu	24
C. Kerangka Pikir	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
C. Sumber Data	31
D. Informan Penelitian	32
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Validitas Data	34
G. Teknik Analisis Data	34

Hak Cipta Dituntutkan kepada UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM BANK RAKYAT INDONESIA

A. Sejarah Bank Rakyat Indonesia	37
B. Tugas Pokok dan Fungsi Bank Rakyat Indonesia	38
C. Visi dan Misi	42
D. Susunan Struktur Organisasi dan Tata Kerja BRI Cabang Bangkinang	43

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	45
B. Pembahasan	55

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

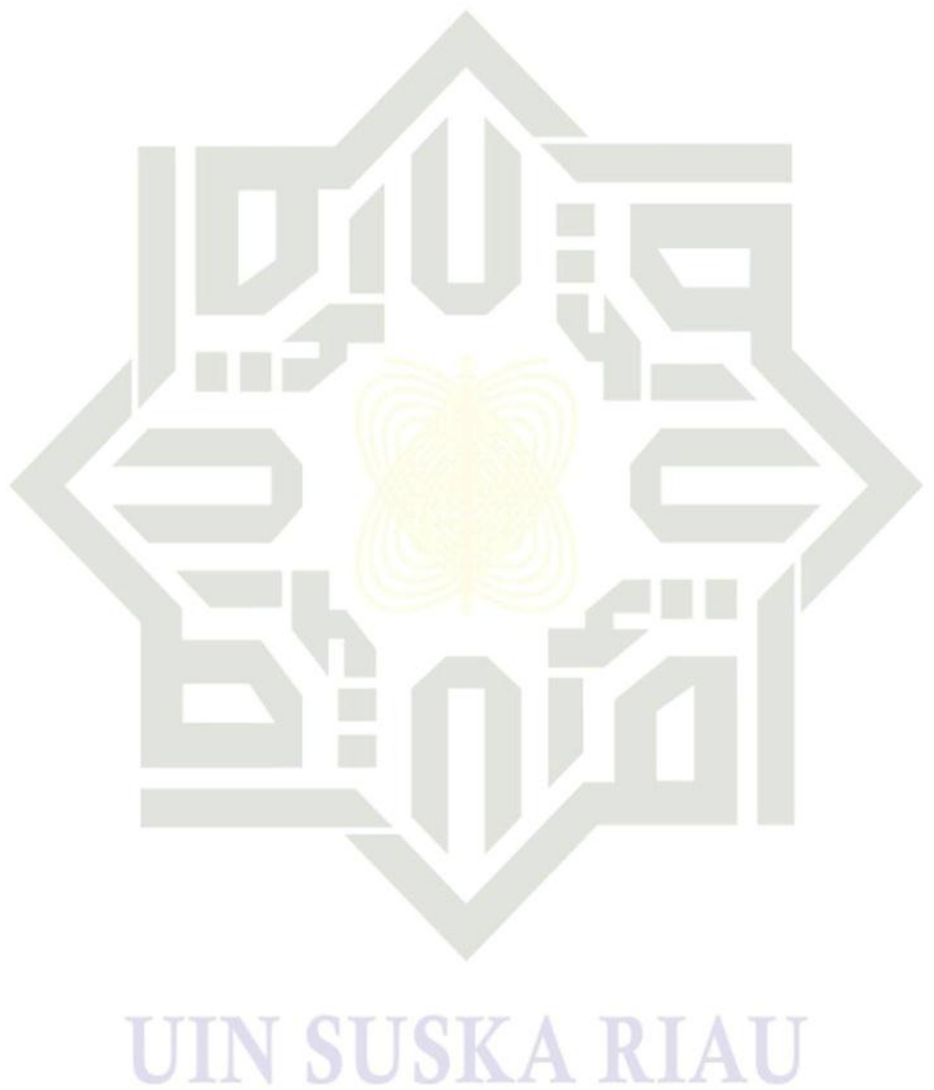
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

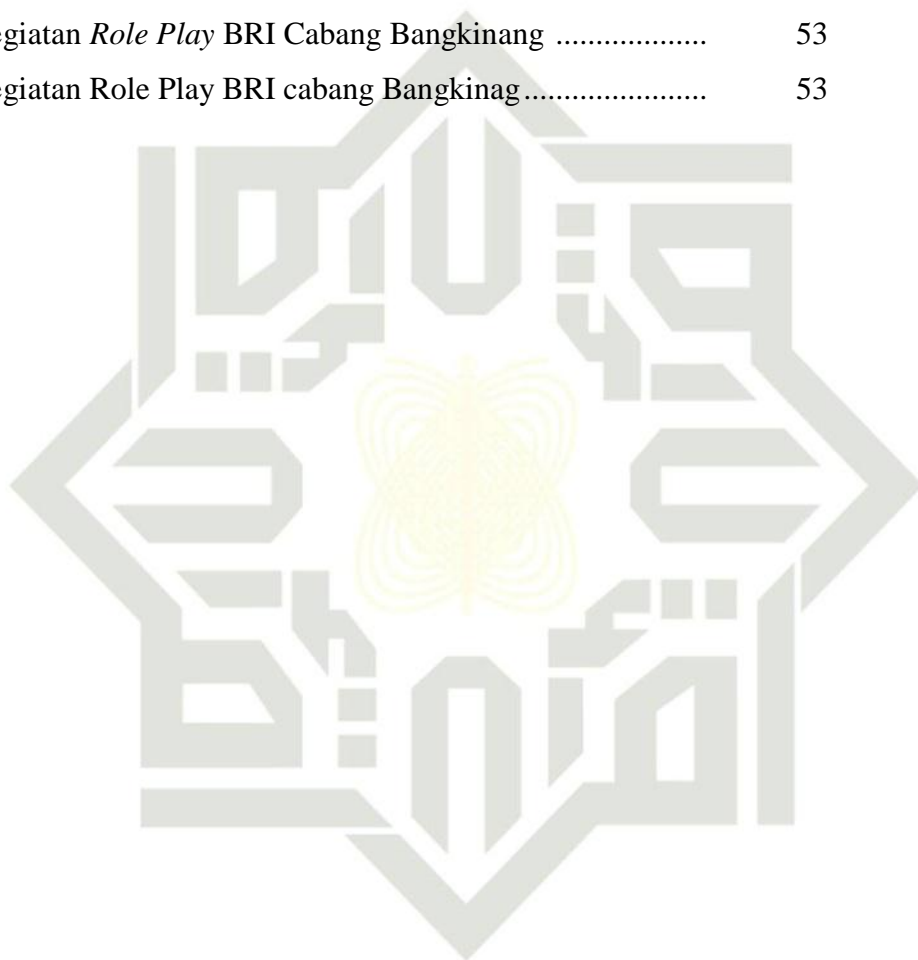
DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Daftar Nama Informan Peneliti.....	44
--	----



DAFTAR GAMBAR

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:		
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.		
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.		
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.		
	Gambar 2.1	Kerangka Pikir Penelitian 30
	Gambar 4.1	Logo Bank Rakyat Indonesia 37
	Gambar 4.2	Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia 43
	Gambar 5.1	Kegiatan Pendidikan <i>Frontliner</i> 47
	Gambar 5.3	Kegiatan <i>Role Play</i> BRI Cabang Bangkinang 53
	Gambar 5.4	Kegiatan <i>Role Play</i> BRI cabang Bangkinag..... 53



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Hasil Wawancara
- Lampiran 3 : Reduksi Data
- Lampiran 4 : Hasil Observasi
- Lampiran 5 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 6 : Surat Penunjukkan Pembimbing
- Lampiran 7 : Surat Rekomendasi Peneliti dari Gubernur Riau
- Lampiran 8 : Surat Keterangan Telah Melakukan Wawancara Pengambilan Data

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Humas pada dasarnya merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun organisasi nonkomersial, mulai dari yayasan, perguruan tinggi sampai ke lembaga-lembaga pemerintah. Kebutuhan akan hadirnya tidak bisa dicegah, karena Humas merupakan salah satu fungsi manajemen yang menentukan kelangsungan organisasi secara positif.¹

Public relations menurut British adalah keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik (*good will*) dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya. Defenisi menurut Frank Jefkins *Public Relations* adalah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik itu kedalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.²

Dalam suatu perusahaan perlunya departemen *Public Relations* karena pada umumnya, dalam bidang periklanan, perusahaan lebih suka merekrut spesialis dari pihak luar untuk bekerja periode tertentu, dari pada memperkerjakan secara permanen. Akan tetapi, bila suatu perusahaan mulai terlibat dalam kegiatan *Public Relations* yang sangat aktif, akan lebih baik bila perusahaan tersebut membangun atau membesarkan departemen *Public Relations*. Bentuk kerjasama antara pihak manajemen dengan menejer *Public Relations* akan berjalan dengan baik jika memenuhi syarat yaitu, Menajer *Public Relations* haruslah seorang praktisi professional yang benar-benar kompeten agar sosoknya benar-benar diakui dan dimanfaatkan oleh kalangan manajemen sebagai seorang ahli yang dapat diandalkan serta dipercaya

¹ Linggara anggoro, *Teori dan Profesi Kehumasan*, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2000) Hal.

² Frank Jefkins, *Public relations* Edisi 5, (Jakarta:Erlangga, 2013) Hal 9-10.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dibidangnya. Seorang menejer *Public Relations* yang baik harus mampu menciptakan jalur-jalur komunikasi internal serta mampu memperoleh kepercayaan dari semua orang sehingga bisa mendapat informasi setiap saat dari siapa saja dalam perusahaan, dan setiap orang mempercayai informasi yang disampaikan. Seorang menejer *Public Relations* yang baik juga dituntut mampu menciptakan jalur komunikasi eksternal. Menejer *Public Relations* harus mampu mendukung pihak manajemen agar mereka senantiasa menghadapi wawancara, memberi pidato atau sambutan resmi serta tampil di muka public. Pihak manajemen juga harus terampil dan mau berkomunikasi. Pihak manajemen juga harus bersedia mempercayakan dan menyerahkan informasi penting mengenai perusahaan secara langsung dan dini kepada manajer.

Agar mereka dapat bekerja sama secara efektif, seseorang yang menjabat sebagai manajer *Public Relations* perlu diberi suatu posisi atau status jabatan resmi yang cukup tinggi sehingga setiap saat PR bisa berhubungan secara mudah dengan para kepala bagian, kepala semua departemen atau bahkan pimpinan puncak dari perusahaan yang bersangkutan.³

Dalam islam Nabi muhammad kita kenal sebagai tauladan yang sukses dalam berkomunikasi, beliau mampu mengajak umat nya untuk menyembah allah dan berbuat kebaikan. Beliau berpegang teguh pada etika komunikasi dalam islam. Salah satu dari etika komunikasi dalam islam yang dijelaskan dalam Alquran yaitu Qaulan Baligha (tepat sasaran, komunikatif, *to the point*, mudah dimengerti).

QS. An Nisa ayat 63.

أُولَٰئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا

“Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka Qaulan Baligha perkataan yang berbekas pada jiwa mereka”.

³Frank Jefkins, *Public Relations* Edisi 5, (Jakarta:Erlangga.2013) Hal 32-33.

Qaulan baligha artinya menggunakan kata-kata yang efektif, tepat sasaran, komunikatif, mudah dimengerti, langsung ke pokok masalah (*straight to the point*), dan tidak berbelit-belit atau bertele-tele. Agar komunikasi tepat sasaran, gaya bicara dan pesan yang disampaikan hendaklah disesuaikan dengan kadar intelektualitas komunikan dan menggunakan bahasa yang dimengerti oleh komunikan⁴. Begitu juga pada dasarnya peran humas dalam berkomunikasi dengan para karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) harus memiliki bahasa komunikasi yang tepat dan jelas agar segala maksud dan upaya tepat pada sasaran dan berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Humas pada dasarnya untuk menghubungkan publik atau pihak yang berkepentingan di dalam atau di luar suatu instansi.⁵ Dalam upaya untuk memperkuat daya saing, humas adalah salah satu aspek yang diperhatikan oleh bank, humas sering mengakibatkan benturan-benturan psikologis dan konflik-konflik antara kepentingan pribadi dengan kepentingan organisasi sering terjadi, bukan saja antara manajer dengan karyawan, tetapi juga antara karyawan dengan karyawan, yang benar-benar mengganggu jalannya roda organisasi dalam mencapai tujuannya.⁶ Instansi pada hakekatnya merupakan sekelompok manusia yang saling bekerjasama dalam rangka mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.⁷ PT. Bank Rakyat Indonesia yang memerlukan peranan humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan dari *frontliner*, karena *frontliner* merupakan garda terdepan yang berhubungan langsung dengan nasabah.

Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang mampu untuk membuat karyawannya nyaman dan betah sekaligus mempertahankan mereka memiliki prestasi tinggi. Sehingga karyawan *frontliner* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bangkinang memiliki komitmen dan motivasi untuk

⁴ [http://www.halim.web.id/2017/08/konsep -dasar -humas- dalam -alquran \(diakses 03 desember 2019, 20.10\)](http://www.halim.web.id/2017/08/konsep-dasar-humas-dalam-alquran/)

⁵ Danan Widjaja, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Jakarta: Pustaka Salemba Humanika, 200) Hal 12.

⁶ Onong Uchjana Effendy. *Human Relations dan Public Relations*, (Bandung, Mandar Maju) Hal 40.

⁷ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Cet. XI:Jakarta:Bumi Aksara, 2008) Hal 36.

bekerja memajukan perusahaan. Dan karena semakin pesatnya persaingan perbankan pada saat ini PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bangkinang perlu memperhatikan untuk menjaga kualitas pelayanan mereka demi kepuasan untuk nasabah, karena kepuasan nasabah pada saat ini menjadi faktor yang paling penting bagi setiap perusahaan.

Dengan begitu pesatnya daya saing antar bank membuat Humas memiliki peranan yang penting dalam menangani kualitas dari *frontliner* di bank untuk mengatasi ketidaknyamanan nasabah dalam memilih BRI (Bank Rakyat Indonesia) sebagai perbankan yang dipercaya yang dapat digunakan oleh publik.

Dalam sebuah perusahaan, peranan humas dapat memberikan kepuasan bagi semua orang yang berinteraksi di dalamnya. Hal ini akan memenangkan strategi persaingan bisnis jasa dari pelayanan tersebut tidaklah cukup hanya dengan melakukan proses pelayanan dengan cepat saja tetapi juga bagaimana memperlakukan para pelanggan yang dapat memperlihatkan cara kerja bagaimana melayani sebaik mungkin serta menumbuhkan kesan atau persepsi positif dari pelanggan atau nasabahnya.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank BUMN yang mampu menerobos keseluruhan pelosok penjuru setiap daerah yang ada di Indonesia. Hal ini menjadi nilai tersendiri bagi nasabah, karena dengan menempuh pelosok-pelosok daerah yang jarak tempuhnya jauh dari kecamatan dan kondisi fasilitas jalan yang belum dikatakan bagus, masih kondisi jalan kuning dan berlumpur bahkan harus melewati aliran sungai. Sehingga karyawan *frontliner* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bangkinang memiliki komitmen dan motivasi yang lebih untuk bekerja memajukan perusahaan dan karena semakin pesatnya persaingan perbankan pada saat ini, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bangkinang perlu memperhatikan karyawan untuk menjaga kualitas pelayanan mereka demi kepuasan nasabahnya. Dengan demikian peranan humas sangat penting dalam menangani kualitas dari *frontliner* bank itu sendiri.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal yang sering terjadi, kebanyakan nasabah menemukan mereka merasa bahwa kasir yang menangani transaksi mereka berubah yang dari biasanya ramah menjadi ketus dan tidak ramah. Mengingat BRI yang mampu menerobos dan berada di pelosok-pelosok daerah melayani masyarakat dengan keadaan fasilitas umum yang minim dan jarak tempuh yang jauh. Belum lagi *frontliner* dituntut harus bisa memahami kriteria dan bahasa masyarakat setempat yang tidak bisa disama ratakan dengan standar pelayanan nasabah pada umumnya. Dalam hal ini motivasi dan semangat kerja dari pihak humas kepada bagian pelayanan *frontliner* sangat diperlukan untuk kontribusi memberikan pelayanan yang terbaik. Peranan humas disini yaitu komunikasi di setiap interaksi yang dilakukan antara pimpinan dan bawahan, bawahan dan pimpinan di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bangkinang. Hal ini salah satu yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti peranan humas di bidang perbankan.

Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti **“Peranan Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan *Frontliner* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bangkinang”**. Untuk mengetahui peranan humas dalam meningkatkan kualitas *frontliner*.

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari salah pengertian dan pemahaman tentang konsep dan istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka akan dilakukan penegasan istilah sebagai berikut:

a. Peranan

Peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan.⁸

b. Humas (Hubungan Masyarakat)

Humas adalah suatu filsafat sosial dan manajemen yang dinyatakan dalam kebijaksanaan beserta pelaksanaannya, yang melalui interpretasi

⁸ Soerjono soekanto, *Suatu Pengantar Sosiologi* (Jakarta: Raja Persada 2002).

yang peka mengenai peristiwa-peristiwa berdasarkan pada komunikasi dua arah dengan publiknya, berusaha untuk memperoleh saling pengertian dan itikad baik.⁹ Humas yang dimaksud adalah dalam komunikasi persuasif yang dilakukan Humas dalam upaya meningkatkan pelayanan *frontliner* di BRI (Bank Rakyat Indonesia) Cabang Bangkinang.

c. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.¹⁰

d. *Frontliner*

Sebuah fungsi jabatan atau pekerjaan dalam sebuah bank atau perusahaan jasa lainnya yang bertugas melayani *customer* secara langsung, dalam hal ini termasuk memberi senyum, sapaan, salam, serta rujukan solusi jika diperlukan. Secara umum tugas seorang *frontliner* bank adalah memberikan informasi secara jelas dan lengkap kepada nasabah maupun calon nasabah dari suatu bank.¹¹

e. BRI (Bank Rakyat Indonesia) Cabang Bangkinang.

Bank BRI adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Bank BRI merupakan suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berbangsa Indonesia.¹²

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka peneliti merumuskan permasalahan yang ada adalah, Bagaimana

⁹H. Frazier Moore, *Humas Membangun citra dengan komunikasi*, (PT. Remaja Rosdakarya, 2005) Hal 6.

¹⁰Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005) Hal 2.

¹¹www.jobdesc.net, "Tugas dan Job Deskripsi Frontliner, CS. Teller", diakses dari www.jobdesc.net/job-desc/tugas-dan-job-deskripsi-frontliner-cs-teller.html, pada tanggal 12 April 2018 pukul 12.52.

¹²https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank_Rakyat_Indonesia, diakses pada tanggal 16 April 2018 pukul 22.18.

peranan Humas dalam meningkatkan kualitas *frontliner* dalam pelayanan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bangkinang?

Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui Peranan dari Humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Frontliner* untuk pelayan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bangkinang.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

a. Secara teoritis

1. Sebagai bahan masukan dan tambahan pemikiran bagi para pengkaji masalah ilmu komunikasi khususnya konsentrasi *public relation* yang berminat meneliti masalah yang sama dan sebagai bahan perbandingan.
2. Untuk menerapkan ilmu yang diterima penulis selama menjadi mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Islam negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Serta menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai peranan dari Humas di Perbankan.

b. Secara praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan khususnya bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Cabang Bangkinang sebagai salah satu penunjang pilihan masyarakat menggunakan BRI dan peranan Humas untuk meningkatkan kualitas pelayanan *Frontliner*.
2. Bagi peneliti diharapkan dapat memberikan pengalaman dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diterima selama mengikuti perkuliahan maupun studi secara mandiri.
3. Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk mendapatkan Sarjana Starata 1 (S1) pada jurusan Ilmu Komunikasi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari pokok-pokok permasalahan yang dibahas pada masing-masing bab yang diuraikan menjadi beberapa bagian:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan Latar Belakang, Penegasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan dan kegunaan Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Berisikan Kajian Teori, Kajian Terdahulu, dan Kerangka Pikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisikan Jenis dan Pendekatan Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Sumber Data, Informan Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Validitas Data, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM (Subyek Penelitian)

Bagian ini terdiri dari sejarah berdirinya Bank BRI, Struktur organisasi, Visi dan Misi perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN

Berisikan hasil penelitian dan pembahasan.

BAB VI : LAPORAN PENELITIAN

Bagian ini terdiri dari hasil penelitian dan pembahasannya.

BAB VII : PENUTUP

Bagian ini terdiri dari kesimpulan dan saran.

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Kajian Teori

1. Peranan

Menurut Kamus Besar Indonesia, peranan adalah tindakan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam suatu peristiwa atau bagian yang dimainkan seseorang dalam suatu peristiwa. Peranan menurut Ambarwati menunjukkan cakupan peran sebagai suatu konsep perihwal apa yang dapat dilakukannya dalam suatu perusahaan. Sebagaimana dalam menjalankan sebuah perusahaan, perusahaan tentu tidak bisa lepas dari peranan seluruh elemen perusahaan termasuk *public relations*.

Peranan (*role*) merupakan aspek dinamis kedudukan (*status*). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tak dapat dipisah-pisahkan, karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya.¹³

Peranan yang melekat pada diri seseorang harus dibedakan dengan posisi dalam pergaulan masyarakat. Posisi seseorang dalam masyarakat (*yaitu social-position*) merupakan unsur statis yang menunjukkan tempat individu pada organisasi masyarakat. Peranan lebih banyak menunjuk pada fungsi, penyesuaian diri dan sebagai suatu proses. Jadi, seseorang menduduki suatu posisi dalam masyarakat serta menjalankan suatu peranan.

Peranan mencakup 3 hal yaitu :

- a) Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan masyarakat.

¹³Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar* (Jakarta, PT.Raja Persada) Hal 243.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Peranan adalah suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
- Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Di dalam suatu organisasi atau perusahaan, *human relations* yang berjalan adalah adanya interaksi yang harmonis diantara para karyawan suatu organisasi atau di suatu perusahaan, baik dalam hubungannya secara timbal balik maupun secara horizontal diantara para karyawan secara timbal balik pula, disebabkan oleh adanya komunikasi. Demikian pula interaksi antara pimpinan organisasi, seorang pemimpin organisasi, manajer, atau administrator harus memilih salah satu dari berbagai metode dan teknik komunikasi yang disesuaikan dengan situasi pada waktu komunikasi itu dilancarkan.

Seorang manajer harus menyesuaikan penyampaian pesannya kepada peranan yang sedang dilakukannya. Dalam hubungan ini, Hendry Mintzberg, seorang professor manajemen pada McGill University di Montreal, Kanada dalam karyanya yang diterbitkan dalam Harvard Business Review berjudul "*The manager's Job: Folklore and Fact*", menyatakan bahwa wewenang formal seorang manajer menyebabkan timbulnya tiga peranan antarpersona (*interpersonal roles*) yang pada gilirannya menyebabkan adanya tiga peranan informasi (*informational roles*), dan ini pada gilirannya pula menyebabkan sang manajer melakukan peranan memutuskan.

Karena pentingnya hubungan manajer sebagai pemimpin organisasi dengan komunikasi, maka peranannya itu perlu dijelaskan sehingga nantinya akan jelas pula dalam menelaah pengaruhnya kepada perilaku organisasional para karyawan (*internal public*) dan mereka yang berada di luar organisasi, tetapi ada sangkut pautnya (*external public*).

Peranan Humas atau *Public Relations* dalam suatu organisasi dibagi menjadi empat kategori (Dozier & Broom), yaitu :¹⁴

¹⁴Rosady Ruslan, *Manajemen Publik Relations & Media Komunikasi*, (Jakarta, PT Rajagrafindo Persada, 2003) Hal 20-21.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a) Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)

Seorang praktisi pakar public relations yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*).

b) Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*)

Dalam hal ini, praktisi PR bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Dipihak lain, dia juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

c) Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*)

Peranan praktisi PR dalam proses pemecahan persoalan *public relations* ini merupakan bagian penting dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (*keputusan*) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.

d) Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Berbeda dengan tiga peranan praktisi PR profesional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi. Peranan *communication technician* ini menjadikan praktisi PR sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization*.

2. Hubungan Masyarakat

a. Definsi Humas

Menurut definisi kamus terbitan Institute of Public Relations (IPR), yakni sebuah lembaga humas terkemuka di Inggris dan Eropa, terbitan bulan November 1977, “humas adalah keseluruhan upaya yang dilaksanakan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayak”.¹⁵

Humas adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung, pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian penerimaan dan kerja sama, melibatkan manajemen dan menghadapi persoalan/permasalahan, membantu manajemen untuk mampu menghadapi opini publik, mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai system peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama.¹⁶

Hubungan masyarakat (*public relations*) mempunyai ruang lingkup (scope) kegiatan yang menyangkut banyak manusia (public, masyarakat, khalayak), baik di dalam (*public intern*) dan di luar (*public ekstern*). Humas sebagai komunikator mempunyai fungsi ganda yaitu keluar memberikan informasi kepada khalayak dan ke dalam menyerap reaksi dari khalayak. Organisasi atau instansi atau lembaga mempunyai tujuan dan berkehendak mencapai tujuan itu.

Humas mempunyai peranan pada suatu lembaga, instansi, kehadiran humas bukan merupakan unit struktural yang kaku karena diikat oleh prosedur dan birokrasi yang ada, tetapi pada tempatnya

¹⁵M. Linggar Anggoro, Teori & Profesi Kehumasan, (Jakarta, Cet.2 , Bumi Aksaa 2011),

¹⁶*Ibid*, hal 16.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berada langsung di bawah pimpinan sekurang-kurangnya ada hubungan langsung pada pimpinan tersebut.

Hubungan masyarakat terbagi atas 2 macam, yaitu :¹⁷

1. Hubungan masyarakat ke dalam (*internal public*)

Tujuan daripada hubungan masyarakat ke dalam ialah pada hakikatnya meningkatkan kegairahan bekerja para karyawan lembaga dan atau instansi yang bersangkutan. Tujuan ini dapat dicapai jika pimpinan memperhatikan kepentingan-kepentingan para karyawannya baik dalam segi ekonomi, sosial, pendidikan maupun segi psikologisnya. Hubungan pimpinan dengan karyawan di lembaga hendaknya bersifat harmonis, saling mengerti, saling mempercayai, dan saling menghargai.

Dalam hubungan masyarakat ke dalam ini, ada komunikasi vertikal (atas bawah) dan juga ada komunikasi horizontal (antar karyawan, misalnya), kedua komunikasi ini harus berjalan harmonis. Seorang PR harus dapat mengetahui sikap para karyawan terhadap suatu kegiatan yang sedang dilaksanakan, terhadap situasi lingkungan kerja dalam lembaga itu, sehingga dapat dicapai keuntungan bagi karyawannya dan juga bagi perusahaannya serta adanya kepuasan bersama *Internal public* meliputi :

a. *Employee Relations*

Memelihara hubungan khusus antara manajemen dengan karyawan dalam kepegawaian secara formal. Misalnya mengenai penempatan, pemindahan, kenaikan pangkat, pemberhentian, dan sebagainya.

b. *Human Relations*

Memelihara hubungan khusus antara sesama warga dalam perusahaan secara informal, sebagai manusia (secara manusiawi). Pergaulan antara manusia, bukan hubungan manusia secara formal.

¹⁷Ibid, 71-75.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. *Labour Relations*

Memelihara hubungan antara direksi/manajer dengan serikat-serikat buruh dalam perusahaan serta turut menyelesaikan masalah-masalah yang timbul. Mengadakan tindakan-tindakan preventif mencegah kesulitan-kesulitan yang timbul, karenanya turut melancarkan hubungan yang harmonis antara kedua belah pihak.

d. *Stockholder Relations, Industrial Relations*

Sesuai dengan sifat dan kebutuhan perusahaan yaitu mengadakan hubungan dengan para pemegang saham.

2. Hubungan Masyarakat Keluar (*External Public*)

Hubungan masyarakat keluar turut menentukan keberhasilan kegiatan hubungan masyarakat suatu badan atau lembaga. Hubungan masyarakat keluar ini sama pentingnya dengan hubungan masyarakat kedalam.

Hubungan masyarakat keluar ini, dikenal hubungan-hubungan sesuai dengan khalayak dari Humas keluar. Khalayak dari hubungan masyarakat keluar ini antara lain adalah langganan, masyarakat sekeliling lembaga, pemerintah, pers dan sebagainya. Berdasarkan macam-macam khalayak ini dikenal sebagai *customer relations*, *community relations*, *government relation*, *press relations* dan sebagainya.

b. **Tugas dan Fungsi Humas**

Hubungan masyarakat menjalankan fungsi dan tugas penerangan didalam jajaran masing-masing. Perannya sebagai wahana komunikasi ke dalam maupun ke luar. Ke dalam organisasi berusaha menyelenggarakan komunikasi kedalam tubuh organisasi, keluar memberikan informasi kepada masyarakat dan lingkungan.

Tugas humas yang perlu diperhatikan ada beberapa hal sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Pelaksanaan tujuan ke dalam dan keluar melalui pendekatan informative, edukatif, persuasive, dan dihindarkan pendekatan yang bersifat imperative.
- 2) Proses komunikasi lewat kegiatan dilakukan berencana dan terus menerus yang meliputi keterampilan komunikator, pesan yang disampaikan akurat, obyektif, punya daya pengaruh yang kuat guna berhasilnya mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Untuk itu perlu diciptakan situasi dan kondisi yang dapat menumbuhkan suasana kerjasama dan kebersamaan dalam upaya melahirkan tugas-tugas pokok yang diemban oleh humas itu sendiri.¹⁸

Sedangkan menurut Edward L. Bernays terdapat 3 fungsi utama humas yaitu :¹⁹

- 1) Memberikan informasi kepada masyarakat
- 2) Mengajak masyarakat untuk mengubah sikap dan perilaku mereka
- 3) Melakukan usaha-usaha untuk menyatukan sikap dan tindakan suatu lembaga atau organisasinya dengan publiknya atau sebaliknya.

c. Unsur Dasar Humas

Humas terdiri dari empat unsur.²⁰

- 1) Harus merupakan filsafat manajemen yang bersifat sosial.

Unsur dasar pertama humas adalah filsafat sosial dari manajemen yang meletakkan kepentingan masyarakat lebih dulu pada segala sesuatu yang berkenaan dengan perilaku organisasi. Diasumsikan bahwa hak suatu organisasi atau beroperasi dianugerahkan oleh publik dan bahwa hak istimewa ini tidak mungkin dihindari, bahwa suatu lembaga berfungsi untuk memenuhi kebutuhan primer orang-orang yang menggantungkan

¹⁸ Widjaja, *Komunikasi & Hubungan Masyarakat*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2010) Hal 53.

¹⁹ Rosady Rusalan, *Manajemen Publik Relations & Media Komunikasi*, (Jakarta, PT. Rajagrafindo Persada 2007) Hal 18.

²⁰ H. Frazier Moore, *Humas Membangun citra dengan komunikasi*, (PT. Remaja Rosdakarya, 2005), Hal 6-14



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dirinya untuk pekerjaan, upah, penghasilan barang, dan jasa serta kepuasan sosial dan spiritual. Prinsip pelayanan masyarakat ini merupakan dasar konsep modern humas. Dalam memenuhi tanggungjawab sosial, perusahaan atau lembaga melayani kepentingan berbagai publiknya yang berbeda dalam kebutuhan, keinginan, dan kepentingan, dan kadangkala malah menimbulkan konflik. Dalam usaha dalam memenuhi keinginan ini manajemen meletakkan dasar *employee relations* (hubungan karyawan) yang baik.

- 2) Humas adalah suatu pernyataan tentang falsafat tersebut dalam keputusan kebijaksanaan.

Unsur dasar humas yang kedua adalah pengungkapan suatu filsafat sosial dalam keputusan kebijaksanaan. Setiap lembaga memiliki kebijaksanaan-kebijaksanaan yang menetapkan sejumlah tindakan yang harus diikuti dalam kegiatannya. Penciptaan kebijaksanaan ini, yang meliputi sejumlah fungsi, merupakan tanggung jawab pokok dari manajemen. Keputusan-keputusan organisasi itu. Keputusan humas suatu organisasi adalah salah satu keputusan kebijaksanaan yang terpenting.

- 3) Humas adalah tindakan akibat kebijaksanaan tersebut.

Unsur dasar humas yang ketiga adalah tindakan sebagai akibat dari administrasi kebijaksanaan yang mencerminkan filsafat sosial dari manajemen. Pernyataan kebijaksanaan, meskipun mencerminkan maksud manajemen untuk melayani kepentingan publik, tidaklah cukup. Agar lebih berarti, kebijaksanaan itu haruslah diungkapkan dalam tindakan-tindakan yang sesuai dengan kebijaksanaan itu.

Lembaga-lembaga dinilai oleh apa yang mereka perbuat, bukan oleh apa yang mereka katakan dalam pernyataan kebijaksanaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4) Humas adalah Komunikasi

Unsur dasar humas yang keempat adalah komunikasi dua arah (*two-way communications*). Melalui komunikasi kepada publik-publiknya, manajemen mengumumkan, menjelaskan, mempertahankan atau mempromosikan kebijaksanaannya dengan maksud untuk mengukuhkan pengertian dan penerimaan. Humas bukan hanya merupakan suatu falsafat sosial yang diungkapkan dalam kebijaksanaan dan tindakan, ia juga merupakan badan yang mengkomunikasikan filsafat ini dengan memperhatikan kepentingan publik-publiknya. Orang-orang umumnya ingin mengetahui apa yang sedang dilakukan oleh sebuah organisasi perusahaan, sosial politik untuk memenuhi kepentingan mereka. Jika sebuah organisasi tidak menjelaskan tindakannya, orang-orang akan memberikan penjelasan sendiri, atau melalui mulut ke telinga, penggunjingan dan kabar angin, sehingga mengakibatkan konsepsi yang salah. Para karyawan menginginkan informasi mengenai kebijaksanaan baru, kemajuan organisasi/perusahaan, atau perubahan operasional yang memengaruhi pekerjaan mereka.

Dalam perspektif Islam, komunikasi merupakan bagian yang tak terpisahkan dalam kehidupan manusia karena segala gerak langkah kita selalu disertai dengan komunikasi. Komunikasi yang dimaksud adalah komunikasi yang islami, yaitu komunikasi berakhlak *al-karimah* atau beretika. Komunikasi yang berakhlak *al-karimah* berarti komunikasi yang bersumber kepada Al-Quran dan hadis (sunah Nabi). Dalam alquran dijelaskan etika komunikasi efektif dan komunikasi islami dengan prinsip komunikasi komunikator sebagai berikut :

1. Prinsip Qaulan Sadida (perkataan yang benar, jujur)

QS. An Nisa ayat 9

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَافًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا
قَوْلًا سَدِيدًا

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Dan hendaklah takut (kepada Allah) orang-orang yang sekiranya mereka meninggalkan keturunan yang lemah di belakang mereka, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraannya)nya. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertaqwa kepada Allah dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar (qaulan sadida)”.

Komunikasi islam harus menggunakan kata-kata yang baik dan benar, baku dan sesuai kaedah yang berlaku.

2. Qaulan Baligha (tepat sasaran, komunikatif, *to the point*, mudah dimengerti)

QS. An Nisa ayat 63

أُولَئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا

“Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka Qaulan Baligha –perkataan yang berbekas pada jiwa mereka”.

Qaulan Baligha artinya menggunakan kata-kata yang efektif, tepat sasaran, komunikatif dan mudah dimengerti, langsung ke pokok masalah dan tidak bertele tele.

3. Qaulan Ma'rufa (perkataan yang baik)

QS. Al Ahzab ayat 32

يَا نِسَاءَ النَّبِيِّ لَسْتُنَّ كَأَحَدٍ مِنَ النِّسَاءِ إِنِ اتَّقَيْتُنَّ فَلَا تَخْضَعْنَ بِالْقَوْلِ فَيَطْمَعَ الَّذِي فِي قَلْبِهِ مَرَضٌ وَقُلْنَ قَوْلًا مَعْرُوفًا

“Hai isteri-isteri Nabi, kamu sekalian tidaklah seperti wanita yang lain, jika kamu bertakwa. Maka janganlah kamu tunduk dalam berbicara sehingga berkeinginanlah orang yang ada penyakit dalam hatinya dan ucapkanlah Qaulan Ma'rufa perkataan yang baik.”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Qaulan Ma'rufa bermakna pembicaraan yang bermanfaat dan menimbulkan kebaikan. Dalam beberapa konteks dijelaskan bahwa Qaulan Ma'rufa adalah perkataan yang baik yang menancap kedalam jiwa, sehingga yang diajak bicara tidak merasa dianggap bodoh.

4. Qaulan Karima (perkataan yang mulia)

QS. Al Isra' ayat 23

وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أَفْ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا

“Dan Tuhanmu telah memerintahkan agar kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah berbuat baik kepada ibu bapak. Jika salah seorang diantara keduanya atau kedua-duanya sampai berusia lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah engkau mengatakan kepada keduanya perkataan “ah” dan jangan engkau membentak keduanya dan ucapkanlah kepada keduanya perkataan yang baik”.

Dari ayat tersebut jelas bahwa kita diperintahkan untuk mengucapkan perkataan yang baik atau mulia karena perkataan yang baik dan benar adalah suatu komunikasi yang menyeru kepada kebaikan dan merupakan bentuk komunikasi yang menyenangkan.

5. Qaulan Layyinan (perkataan yang lembut)

QS. Thaha ayat 43-44

اٰذْهَبَا اِلٰى فِرْعَوْنَ اِنَّهُ طَغٰى
فَقُوْلَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهٗ يَتَذَكَّرُ اَوْ يَخْشٰى

“Pergilah kamu berdua kepada Fir'aun karena benar-benar dia telah melampaui batas. Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut”.

Qaulan Layina berarti pembicaraan yang lemah-lembut, dengan suara yang enak didengar, dan penuh keramahan, sehingga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat menyentuh hati maksudnya tidak mengeraskan suara, seperti membentak, meninggikan suara. Siapapun tidak suka bila berbicara dengan orang-orang yang kasar.

6. Qaulan Maysura (perkataan yang ringan)

QS. Al Isra' ayat 28

وَأِمَّا تُعْرِضَنَّ عَنْهُمْ ابْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِنْ رَبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا مَيْسُورًا

”Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhannya yang kamu harapkan, maka katakanlah kepada mereka Qaulan Maysura –ucapan yang mudah”.

Qaulan Maysura artinya perkataan yang mudah diterima, dan ringan, yang pantas dan tidak berliku-liku.²¹

3. *Frontliner*

Frontliner ini merupakan sebuah fungsi jabatan atau pekerjaan dalam sebuah bank atau perusahaan jasa lainnya yang bertugas melayani *customer* secara langsung, dalam hal ini termasuk memberi senyum, sapaan, salam, serta rujukan solusi jika diperlukan. Secara umum tugas seorang *frontliner* bank adalah memberikan informasi secara jelas dan lengkap kepada nasabah maupun calon nasabah dari suatu bank.

Berikut adalah beberapa jenis *Frontliner*²² :

a. *Customer Service*(CS)

Customer Service (CS) merupakan petugas atau karyawan yang sengaja dibentuk untuk melayani karyawan oleh industri keuangan seperti perbankan, asuransi atau *leasing*. Sebagai CS berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke perusahaan. Dalam hal menerima tamu, CS harus bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan. Dan seorang CS berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. CS juga berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk membujuk dan menyakinkan agar nasabah tetap bertahan dan tidak lari

²¹ <http://www.halim.web.id/2017/08/konsep-dasar-humas-dalam-alquran> (diakses 03 Desember 2019; 20.10)

²² Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada) Hal 23-25.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari perusahaan yang bersangkutan apabila menghadapi masalah. Sebagai komunikator, CS berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara perusahaan dengan nasabah.

1) Peranan *Customer Service* (CS) Bank

Customer service memegang peranan sangat penting di berbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara menyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara.

Selain itu *customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Secara umum, peranan *customer service* bank adalah :

- a. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- b. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya, meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.

2) Fungsi *Customer Service* Bank

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. *Customer service* juga harus bertanggungjawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Fungsi dan tugas-tugas *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga dapat menjalankan tugasnya secara prima.

Dalam praktiknya, fungsi *customer service* adalah sebagai berikut :

a) Sebagai Resepsionis

Sebagai resepsionis artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin. Ketika bertemu tamu, *customer service* harus bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan.

b) Sebagai Deskman

Sebagai deskman artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Artinya jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, petugas *customer service* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya. Pelayanan diberikan termasuk memberi arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan.

c) Sebagai Salesman

Sebagai salesman maksudnya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menjual produk artinya menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank. Dalam hal ini *customer service* harus pandai meyakinkan nasabah agar mau membeli produk yang ditawarkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d) Sebagai *Customer Relation Officer*

Customer relation officer yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah agar tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah. Fungsi sebagai *customer relation officer* dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya komunikasi melalui telepon atau secara langsung.

e) Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator, *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah. *Customer service* juga sebagai penyalut lidah bank kepada nasabahnya.

3) Syarat-syarat yang harus dimiliki oleh seorang *Customer Service*, adalah sebagai berikut :²³

1. Persyaratan fisik

Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik dari segi wajah, warna kulit, atau ukuran badan. Wajah harus terlihat menarik. Demikian pula untuk ukuran badan misalnya tinggi yang ideal seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm. Disamping harus memiliki wajah yang menarik dan menawan, tubuh juga harus seimbang antara tinggi dan berat badan.

2. Persyaratan mental

Customer service harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik. Mental yang kuat juga mampu memberikan keyakinan kepada nasabah.

²³Kasim, *Etika Customer service* (Jakarta, PT Rajagrafindo Persada, 2006) Hal 194-196.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mental seorang *customer service* harus ditunjukkan dengan perilaku baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum.

3. Persyaratan kepribadian

Customer service harus memiliki kepribadian yang baik. Dalam melayani nasabah kesan pertama yang mengesankan (*first impression*) perlu ditonjolkan. *Customer service* juga harus mampu mengendalikan diri (*self control*), tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar.

4. Persyaratan social

Customer service harus memiliki jiwa social yang tinggi terhadap seluruh nasabah, harus bijaksana dan memiliki budi pekerti yang luhur, pandai bergaul dengan semua kalangan, harus mampu dengan cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya, dan harus mampu dengan cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya, dan harus dapat bekerja sama dengan pihak.

B. Kajian Terdahulu

Pada penelitian ini, penulis memaparkan beberapa kajian penelitian yang relevan dengan penelitian ini. Diantaranya sebagai berikut :

1. Lidia Lengkey, Meity D. Himpong, Norma N. Mewengkang dengan judul jurnal “Peranan Human Relations Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Propinsi Sulawesi Utara”.

Rumusan dalam penelitian ini adalah dilatar belakangi oleh kepentingan sumber daya manusia di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sulawesi Utara dalam pencapaian tujuan organisasi yang biasa menjadi tantangan. Karena itu, dibutuhkan *human relations* dengan memberikan rasa nyaman, aman dan hati yang puas dalam bekerja, sehingga motivasi kerja pegawai yang berdampak kepada produktivitas kerja.

Hasil penelitian ini adalah komunikasi vertical maupun komunikasi horizontal dapat berjalan dengan lancar dan proses pembagian dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

penyampaian tugas berjalan lancar. Serta, hasil teori menunjukkan bahwa ternyata *human relation* berperan terhadap motivasi kerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Propinsi Sulawesi Utara.²⁴

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Lidia Lengkey, Meity D. Himpong, Norma N. Mewengkang memfokuskan pada peranan humas untuk memberikan motivasi kepada SDM, sedangkan penelitian ini lebih fokus pada peranan humas dalam meningkatkan pelayanan dibidang *frontliner*.

2. Arifah Annisa Syam dengan judul skripsi *Human Relations Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Instansi Pemerintahan (Studi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Makassar)*.

Penelitian ini memakai jenis penelitian kalitatif, yang teknik pengumpulan datanya melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian tersebut adalah, penerapan *human relations* dalam meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Makassar yaitu pertama berpacu pada komunikasi yang baik, suasana lingkungannya yang baik dan nyaman juga dapat meningkatkan kinerja, serta adanya reward dari pimpinan yang membuat kinerja pegawai akan meningkat. Namun kendalanya yaitu, *human relations* dalam meningkatkan kinerja yaitu adanya kesalahpahaman antar pegawai yang membuat hubungan antar pegawai menjadi buruk. Serta pegawai yang tidak mampu berkomunikasi dengan leluasa terhadap pimpinan karena pegawai merasa segan terhadap pimpinannya.²⁵

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dan teknik pengumpulan data yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Arifah Annisa Syam. Namun perbedaannya penelitian yang dilakukan oleh Arifah Annisa Syam ini penerapan *human relations* untuk meningkatkan

²⁴ Lidia Lengkey, Meity D. Himpong, Norma N. Mewengkang, *Peranan Human Relations Terhadap Motivasi Kerja Pegawai DI Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Propinsi Sulawesi Utara*, Jurnal "Acta Diurna" Volume IV. No.3 Tahun 2015

²⁵ Arifah Annisa Syam, "Human Relations Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Instansi Pemerintahan(studi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Makassar)", (skripsi program strata 1 Ilmu Komunikasi, UIN Alauddin Makassar, 2015).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kinerja berpacu pada komunikasi yang baik, suasana lingkungan yang baik dan nyaman, sedangkan dalam penelitian yang saya lakukan ini lebih kepada peranan humas dalam suatu organisasi dengan pendekatan 4 kategori menurut Dozier & Broom.

3. Ihsan Arifin dengan judul skripsi Peranan Humas Dalam Meningkatkan Profesionalisme Karyawan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru.

Dalam penelitian ini, menggunakan metode penelitian kualitatif. Disimpulkan berdasarkan peranan humas dalam meningkatkan profesionalisme karyawan, yang dapat memberikan suatu pendekatan ilmu pengetahuan berupa kegiatan, yang dinamakan program *CMC* (*coaching, mentoring, conseling*), program tersebut merupakan bagian penting terhadap meningkatkan profesionalisme karyawan, dan menjadi suatu peranan humas di perusahaan, khususnya di PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru. Yang menjadi dukungan dalam kerja karyawan, terutama karyawan sangat di perlukan sekali mendekatkan diri dengan atasan (Manager) perusahaan PLN. agar menjadikan suatu bentuk hubungan harmonisdalam bekerja.

Terutama peranan humas dengan karyawan, dimana perusahaan yang mempertahankan program *CMC* (*coaching, mentoring, conseling*) yang telah terencana dengan baik. Dalam berbagai aspek dan program kerja, merupakan suatu dukungan kerja terhadap karyawan yang profesional. Baik secara teoritikal maupun empiris, yang keterkaitan antara *human capital* dan kinerja perusahaan, maka perusahaan sangat penting untuk melakukan pengelolaan terhadap *humancapital* (SDM) serta mendukung kerja karyawan yang terbaik.²⁶

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah dalam penelitian ini peranan humas dalam meningkatkan profesionalisme karyawan, yaitu dengan memberikan suatu pendekatan ilmu pengetahuan berupa kegiatan yang dinamakan program *CMC*

²⁶ Ihsan Arifin, "Peranan Humas Dalam Meningkatkan Profesionalisme Karyawan PT. PLN (Perserp) Area Pekanbaru, (studi program strata 1, Ilmu Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau, 2013).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(*coaching, mentoring, conseling*), sedangkan dalam penelitian yang saya lakukan ini dalam meningkatkan pelayanan *frontliner* di Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Bangkinang humas memberikan pendidikan kepada karyawan dan mewajibkan melakukan kegiatan *role play* berkaitan permasalahan dibagian *frontliner*.

4. Tutik Kumariyah dengan judul skripsi Peranan *Public Relations* Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan (Studi Kasus Di Perusahaan Pringsewu Baturraden Purwokerto)

Dalam penelitian ini, menggunakan metode penelitian kualitatif, yang teknik pengumpulan datanya melalui studi pustaka, dokumentasi, observasi, dan wawancara mendalam. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Public Relations* Pringsewu Baturraden menjalankan keempat kategori peran sesuai konsep Dizier & Broom, yaitu Penasehat ahli (*Expert Presciber*), Fasilitator Komunikasi (*Communication fasilitator*), Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problemsolving process fasilitator*), Teknisi Komunikasi (*Communication technician*). Sedangkan untuk aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan oleh *Public Relations* ialah aktivitas internal seperti *meeting*, upacara dan lainnya. Selain itu ada juga aktivitas eksternal seperti sosialisasi, publikasi, dan *social events*.²⁷

Persamaan penelian yang saya lakukan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tutik Kumariyah ini sama-sama menerapkan 4 kategori peranan humas yang dikemukakan oleh Dozier & Broom, akan tetap fokusnya pada peranan humas untuk meningkatkan citra perusahaan, sedangkan pada penelitian saya fokus pada peranan humas untuk meningkatkan di pelayanan frontliner. Dimana tujuan akhirnya tetap sama yaitu untuk meningkatkan citra perusahaan Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Bangkinang.

²⁷Tutik Kumariyah, “ Peran *Public Relation* Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan (Studi Kasus Di Perusahaan Pringsewu Baturraden Purwokerto)”, (skripsi program strata 1 Ekonomi Syarif Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2016).

5. Refi Prafitri dengan judul skripsi Peranan *Public Relations* dalam Menjaga Eksistensi Perusahaan pada Perusahaan Berbasis Agrowisata (Studi Kasus Kebun Wisata Pasirmukti Citeureup Kabupaten Bogor)

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Perkembangan yang ditunjukkan Kebun Wisata Pasirmukti tidak terlepas dari peranan public relations yang melakukan upaya untuk menghadapi persaingan dengan wisata agro lainnya. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan keuntungan perusahaan yaitu dengan kegiatan internal dan eksternal. Berbeda dengan penelitian yang saya lakukan yang hanya menggunakan satu metode penelitian yaitu kualitatif saja, dan tujuan penelitian yang dilakukan oleh Refi Prafitri ini adalah untuk menjaga eksistensi perusahaan agar tetap dapat meningkatkan keuntungan. Sedangkan penelitian saya bertujuan meningkatkan pelayanan frontliner Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Bangkinang untuk kepuasan nasabah.

Faktor Eksternal perusahaan mempengaruhi peranan PR, yaitu hubungan dengan relasi dan media mempengaruhi peranan PR baik sebagai komunikator, fasilitator dan informatory. Peranan *Public Relations* (PR) Kebun Wisata Pasirmukti secara keseluruhan , baik sebagai komunikator, fasilitator, informator dapat mempertahankan eksistensi perusahaan. Eksistensi perusahaan ini ditunjukkan dengan produktivitas perusahaan yang semakin meningkat, terciptanya kepercayaan Public dan terwujudnya tanggung jawab social perusahaan.²⁸

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan teori diatas, untuk mengarahkan penelitian ini dikemukakan kerangka piker yang berisikan tentang hal-hal yang menjadi dasar penulis dalam melaksanakan penelitian. Kerangka piker adalah penjabaran dalam bentuk konkret bagi konsep teoritis agar lebih mudah

²⁸Refi Prafitri, "Peranan Public Relations dalam menjaga Eksistensi Perusahaan Pada Perusahaan Berbasis Agrowisata (kasus Kebun Wisata Pasirmukti,Citeureup Bogor)",(Skripsi program strata 1 studi Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat, ITB,2008)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dipahami dan dapat diterapkan di lapangan sebagai acuan dalam penelitian. Berdasarkan kajian diatas, maka dapat dirumuskan konsep sebagai berikut :

Peranan humas atau public relations dalam suatu organisasi dibagi menjadi empat kategori (Dozier & Broom), yaitu :²⁹

1) Penasehat Ahli (*Expert prescriber*)

Seorang praktisi pakar public relations yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*).

2) Fasilitator Komunikasi (*Communication fasilitator*)

Dalam hal ini, praktisi PR bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Dipihak lain, dia juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

3) Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem solving process fasilitator*)

Peranan praktisi PR dalam proses pemecahan persoalan public relations ini merupakan bagian penting dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (*keputusan*) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.

4) Teknisi Komunikasi (*Communication technician*)

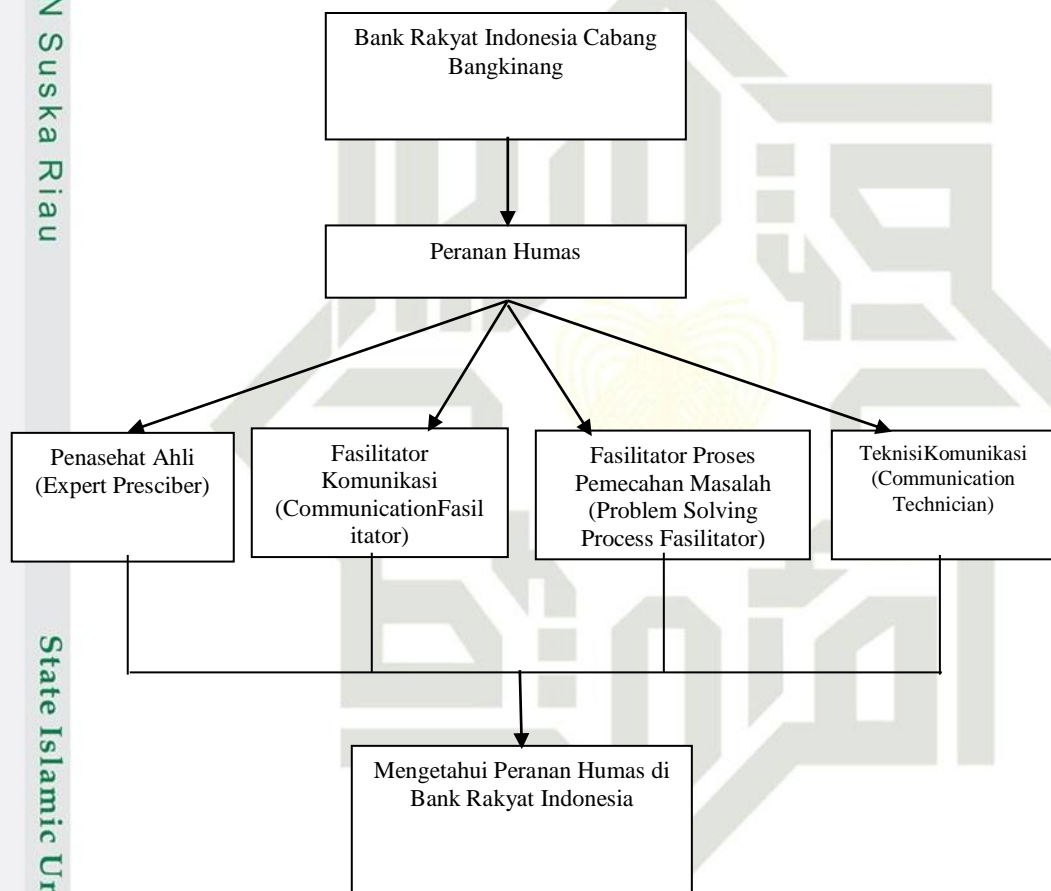
Berbeda dengan tiga peranan praktisi PR profesional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi.

²⁹ Rosady Ruslan, Manajemen Publik Relations & Media Komunikasi, (Jakarta, PT. Rajagrafindo Persada 2003) Hal 20-21.

Peranan communication technician ini menjadikan praktisi PR sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization*.

2. Kerangka Pikir

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif menurut Nawawi, dapat diartikan sebagai prosedur pemecah masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat ini berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.³⁰

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang BRI Bangkinang. Yang berada di jalan Jend. Sudirman. No. 61 Bangkinang.

C. Sumber Data

Data adalah sesuatu yang diperoleh melalui suatu metode pengumpulan data yang akan diolah dan dianalisis dengan metode tertentu yang selanjutnya akan menghasilkan suatu hal yang menggambarkan sesuatu. Berdasarkan sifatnya, penelitian ini menggunakan data kualitatif. Data kualitatif dalam penelitian ini adalah tampilan berupa kata-kata dalam bentuk tulis yang dicermati oleh peneliti. Hasil penelitian ini dapat dikatakan valid apabila jelas sumber datanya. Sumber data penelitian yang digunakan adalah sumber primer dan sumber sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dihimpun secara langsung dari sumbernya dan diolah sendiri oleh lembaga bersangkutan untuk di manfaatkan. Data primer dapat berbentuk opini subjek secara individual

³⁰ Ardial. *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*, (Jakarta: Bumi Akasara. 2014), 262.

atau kelompok, dan hasil observasi terhadap karakteristik benda, kejadian, kegiatan dan hasil suatu pengujian tertentu.³¹ Data primer dalam penelitian ini yaitu melalui wawancara di Kantor PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bangkinang.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu hasil dokumentasi dan data-data yang tersedia dari berbagai pihak atau instansi terkait dengan penelitian. Data sekunder pada umumnya berbentuk catatan atau laporan data dokumentasi oleh lembaga tertentu yang dipublikasikan.³²

D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Merupakan orang-orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Sesuai dengan judul penelitian yaitu Peranan Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan *Frontliner* di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bangkinang.

Adapun informan untuk memperoleh informasi adalah sebagai berikut:

1. Humas Cabang BRI Bangkinang.
2. *Frontliner*

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Berdasarkan manfaat empiris, bahwa pengumpulan data kualitatif yang paling independen terhadap semua metode pengumpulan data dan teknik analisis data adalah metode wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi.³³

³¹ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Publik Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2008), Hal 138.

³² *Ibid*, 138.

³³ *Ibid*, 107.

Secara umum metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara secara umum adalah memperoleh proses keterangan untuk bertujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.³⁴

Wawancara sering disebut juga dengan interview yang merupakan pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan pada masalah, dan tujuan. Wawancara yaitu teknik pengambilan data ketika peneliti langsung berdialog dengan responden untuk menggali informasi untuk tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan responden yaitu Humas dan *Frontliners* Cabang BRI Bangkinang.

2. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk mengamati atau mencatat suatu peristiwa dengan menyaksikan langsungnya, dan biasanya peneliti dapat sebagai partisipan atau observasi dalam menyaksikan atau mengamati suatu objek peristiwa yang sedang ditelitinya.³⁵

Dalam penelitian ini penulis menggunakan observasi non partisipan yaitu observasi langsung yang ikut menyaksikan tetapi tidak ikut berpartisipasi dalam acara yang dilaksanakan.

Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, dan waktu.

³⁴Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2008) Hal 108.

³⁵*Ibid*, 221.

3. © Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis pada penelitian sejarah, maka bahan dokumenter memegang peranan yang amat penting.³⁶

Dokumentasi adalah suatu proses yang dilakukan secara sistematis mulai dari pengumpulan data hingga pengelolaan data yang menghasilkan kumpulan dokumen itu sendiri. Tujuannya untuk memperoleh dokumentasi yang dibutuhkan berupa keterangan dan hal-hal yang membuktikan adanya suatu kegiatan yang di dokumentasikan.

F. Validitas Data

Triangulasi berarti memanfaatkan sumber data yang berbeda untuk menggali data yang sejenis. Triangulasi ini menggunakan informan atau narasumber yang merupakan kalangan yang berbeda, untuk menggali informan tentang tanggapan Peranan Humas dalam meningkatkan pelayanan *Frontliner* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bangkinang.

Triangulasi data berarti membandingkan dan memeriksa balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Triangulasi dengan sumber yang dilaksanakan pada penelitian ini yaitu membandingkan hal wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.

G. Teknik Analisis Data

1. Analisis data kualitatif

Riset kualitatif adalah cara berpikir induktif, yaitu cara berpikir yang berangkat dari hal-hal yang khusus (fakta empiris) menuju hal-hal yang umum (tataran konsep).

Penelitian ini digunakan metode kualitatif agar dapat menjawab masalah yang diajukan. Metode penelitian kualitatif yang dipilih adalah

³⁶*Ibid*,121.

dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif adalah pendekatan dengan cara pelukisan yang sistematis dan analisis suatu kebudayaan komunitas, masyarakat atau suku bangsa yang dihimpun dari lapangan dalam kurun waktu yang sama.

Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menggali fakta yang kemudian dideskriptifkan dengan berpedoman pada butir-butir pertanyaan dalam wawancara di lapangan. Setelah data dikumpulkan disajikan dalam bentuk kalimat untuk ditarik suatu kesimpulan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Data yang akan dianalisis berupa keterangan-keterangan maupun fenomena hasil observasi yang muncul di lapangan dan untuk dianalisis menjadi argumen kalimat yang logis dan sistematis.

Langkah analisis data dalam penelitian kualitatif deskriptif terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan.

2. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan dan mengubah data kasar yang diperoleh dari lapangan. Data kasar yang dimaksudkan disini adalah keterangan-keterangan atau informasi yang diuraikan informan tetapi tidak relevan dengan fokus masalah penelitian sehingga perlu direduksi.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang telah tersusun dari hasil reduksi data. Hasil reduksi data kemudian disajikan dalam laporan yang sistematis dan mudah dibaca atau dipahami. Untuk lebih menjelaskan uraian maka dapat dibuat gambaran berupa diagram interaktif tentang fenomena yang terjadi.

4. Pengambilan Kesimpulan

Pengambilan kesimpulan dilakukan dengan melihat hasil reduksi data dan tetap mengacu pada rumusan masalah serta tujuan yang hendak dicapai. Kesahihan atau validitas data yang dikumpulkan selama riset merupakan ukuran kualitas sebuah riset. Penilaian untuk kesahihan atau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

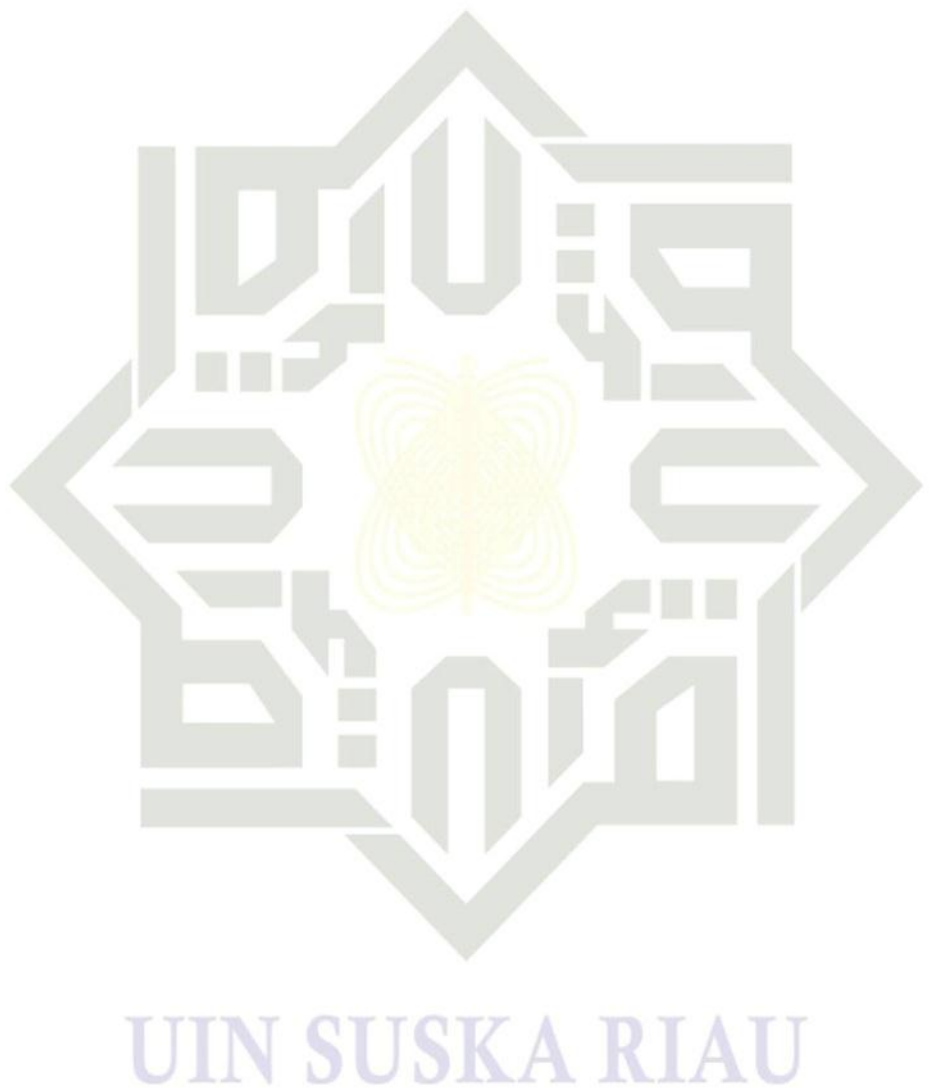
validitas riset kualitatif terletak pada proses sewaktu periset turun langsung kelapangan untuk mengumpulkan data dan sewaktu proses analisis data untuk memenuhi validitas data penelitian ini, penulis menggunakan teknik triangulasi. Dari beberapa macam teknik triangulasi yang ada, penulis hanya menggunakan triangulasi sumber.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM

Sejarah Bank Rakyat Indonesia



Gambar 4.1 Logo PT. Bank Rakyat Indonesia

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto. Suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri pada tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan Republik Indonesia, berdasarkan Peraturan Pemerintah No.1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No.41 tahun 1966 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandssche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No.9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan, keluaran Panpres No.17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspoer Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-undang No.14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankandan Undang-undang No.13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rural dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No.21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-undang Perbankan No.7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No.21 tahun 1992 status BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 203, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan public dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.³⁷

B. Tugas Pokok dan Fungsi Bank Rakyat Indonesia

Tugas bank BRI pada umumnya sama seperti bank lainnya seperti :

1. Kepala Unit

Tugas Pokok :

- a. Memimpin kantor BRI Unit sesuai dengan tugas pokok penerimaan simpanan, pemberian pinjaman, dan pelayanan jasa bank lain yang ditetapkan serta membina BRI Unit dalam rangka pelayanan kepada masyarakat di wilayah sekitarnya.
- b. Menyusun rencana kerja anggaran tahunan BRI Unit.
- c. Menetapkan kebutuhan pegawai dan mengkoordinir atau selalu mengevaluasi pelaksanaan kerja sama yang baik dengan unit-unit atau

³⁷<https://bri.co.id/web/guest/tentang-bri>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sub unit organisasi BRI dan instansi lainnya sesuai dengan tugas pokok BRI Unit serta batas-batas yang dimiliki.

- d. Memberikan bimbingan, membuat daftar penilaian karyawan dan prestasi kerja secara periodik, serta saran usulan kenaikan pangkat bawahannya.

Tanggung Jawab:

- 1) Pencapaian sasaran atas rencana dan anggaran yang telah ditetapkan termasuk pencapaian target dibidang pengumpulan dana dari masyarakat atau kinerja usaha unit.
- 2) Kelancaran tugas-tugas operasional termasuk efisiensi dan tercapainya kepuasan nasabah atau pelayanan yang diberikan oleh setiap petugas BRI.
- 3) Tersedianya kas yang sudah mencukupi.
- 4) Terpeliharanya *mekanisme built in control* (watak) di BRI Unit.
- 5) Ketertiban dan disiplin kerja serta ketrampilan pegawai BRI Unit yang dipimpin.
- 6) Memelihara citra BRI di mata masyarakat.
- 7) Kebenaran isi laporan dan ketepatan waktu penyampaian laporan.
- 8) Terselenggaranya kerja sama yang baik dengan instansi lainnya.
- 9) Keamanan, ketertiban dan kebersihan BRI Unit.

2. Mantri/ASMAN KUR

Tugas pokok :

- a. Memeriksa permintaan pinjaman ketempat usaha nasabah yang meliputi usahanya, letak jaminan dan menganalisanya, serta mengusulkan kepada kepala unit.
- b. Melaksanakan pembinaan terhadap nasabah pinjaman dan simpanan.
- c. Memperkenalkan dan memasarkan jasa-jasa bank kepada masyarakat untuk berhubungan dengan BRI Unit.
- d. Melaksanakan pemberantasan tunggakan dengan cara memeriksa ke tempat usaha nasabah, menagih dan mengumpulkan langkah-langkah penanggulangannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- e. Menyampaikan hasil kunjungan ketempat nasabah kepada kepala unit.
- f. Menyampaikan laporan kepada kepala unit apabila ada penyimpangan dalam pelaksanaan operasional BRI Unit.
- g. Mengikuti kegiatan ekonomi di wilayah kerjanya dalam melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala unit sepanjang tidak melanggar asas pengawasan inters.

Tanggung jawab :

- 1) Kebenaran hasil pemeriksaan ke tempat nasabah yang meliputi kegiatan usahanya, letak jaminan, serta keputusan pinjaman.
- 2) Ketetapan pemasukan angsuran pinjaman dan pemasukan tunggakan pinjaman lainnya di BRI Unit.
- 3) Penguasaan dan perkembangan usaha masing-masing nasabah.

3. *Teller (Receptionist Bank)*

Tugas Pokok :

- a. Bersama-sama kepala unit menyelenggarakan pengurusan kas BRI Unit.
- b. Menerima uang setoran dari nasabah dan memvalidasi kedalam computer.
- c. Memberikan persetujuan bayar atas pengambilan simpanan sebatas kewenangan yang dimiliki.
- d. Menyetorkan setiap ada kelebihan kas setiap jam kerja dan penyetoran sisa kas pada akhir kas induk dengan menggunakan tanda setoran serta mengisi model 16 perincian kas.
- e. Emastikan kelengkapan bukti-bukti kas tunai dan OB (*Over Booking*) yang berada dalam pengawasannya untuk menghindari penyimpangan kas *teller*.

Tanggungjawab :

- 1) Pengurusan uang kas bersama kepala unit.
- 2) Kelancaran dan ketetapan pelayanan dan penerimaan setoran dan pelayananuang baik itu dari atau untuk nasabah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. © Costumer Service

Tugas Pokok :

- a. Menata usaha-usaha register-register simpanan dan pinjaman, register pemberantasan tunggakan dan register surat-surat berharga.
- b. Memberikan pelayanan administrasi kepada nasabah atau calon nasabah pinjaman, simpanan, dan jasa perbankan lainnya di BRI Unit dengan sebaik-baiknya.
- c. Mengelola penyimpanan berkas-berkas pinjaman dan simpanan.
- d. Mengerjakan semua laporan BRI Unit.

Tanggungjawab :

- 1) Pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan oleh kepala unit.
- 2) Memberikan pelayanan administrasi kepada nasabah atau calon nasabah, dan nasabah yang akan menggunakan jasa perbankan lainnya di BRI Unit dengan sebaik-baiknya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

5. Security

Tugas pokok :

Menyelenggarakan keamanan dan ketertiban dilingkungan kerja perusahaan khususnya pengamanan fisik (psysical security).

Tanggungjawab :

- 1) Mengawasi seluruh wilayah Bank mulai dari radius lokasi Bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
- 2) Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
- 3) Memeriksa bawaan nasaba jika mencurigakan atau sikap dan tindakan nasabah mencurigakan.
- 4) Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.
- 5) Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi.

Visi Dan Misi

Visi dan Misi dari Bank Rakyat Indonesia adalah sebagai berikut :³⁸

1. Visi BRI

Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

2. Misi BRI

- a. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- b. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang professional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko serta praktek Good Corporate Governance (GCG) yang sangat baik.
- c. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholders).

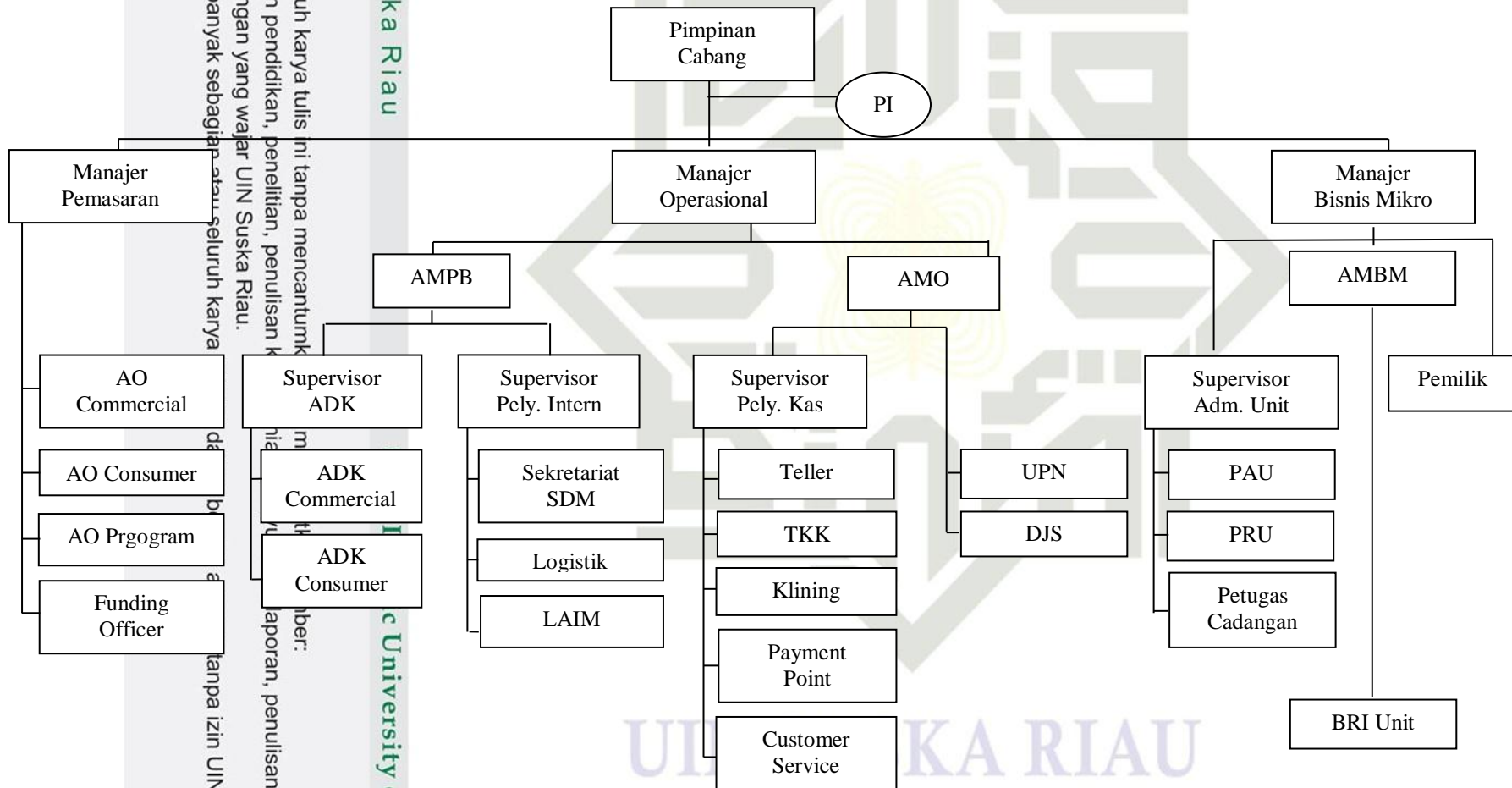
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Susunan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bangkinang

Gambar 4.2
Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dan dianalisis serta pembahasan yang telah dilakukan, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa peranan humas BRI Cabang Bangkinang dijabarkan pada empat kategori yaitu:

1. Peranan humas BRI cabang Bangkinang sebagai penasehat ahli (*Expert Prescriber*) yaitu humas tidak berhubungan secara langsung dengan *frontliner*. Humas hanya berperan sebagai pencari solusi dari setiap permasalahan, mengatur dan menjadwalkan kegiatan *role play* 2 kali dalam seminggu serta menjadwalkan pendidikan untuk karyawan BRI. Selain itu juga menganalisa kebijakan perusahaan, memberi motivasi untuk menjadikan karyawan penuh semangat, motivasi ini berbentuk acara sosialisasi setiap ada ketentuan dan kebijakan yang terbaru.
2. Peranan humas BRI cabang Bangkinang sebagai fasilitator komunikasi (*Communication Fasilitator*) yaitu humas sebagai perantara komunikasi dan juga mediator antara perusahaan dengan nasabahnya. Disini Humas BRI sebagai komunikator mempunyai fungsi ganda, yakni memberikan informasi berupa usulan-usulan program (*public intern*) yang kemudian apabila program sudah setuju dan layak maka selanjutnya program akan dikoordinasikan dan disampaikan kepada kepala unit agar bisa dilaksanakan oleh *frontliner* (*public ekstern*).
3. Peranan humas BRI Cabang Bangkinang sebagai fasilitator proses pemecahan masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*) yaitu Dalam hal ini humas berkolaborasi dengan tim majmaen dalam memecahkan masalah yang timbul pada *frontliner*. Humas memiliki tanggung jawab mengambil langkah strategis dan membuat program yang dapat meminimalisir masalah, yaitu reka ulang kegiatan yang sering ditemui sehari-hari, memonitoring pengetahuan *frontliner* lewat hasil ujian.

4. Peranan humas BRI Cabang Bangkinang sebagai teknisi komunikasi (*communication technician*), yaitu menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung teknologi informasi dengan menggunakan teknologi aplikasi BRISTARS yang memuat data karyawan. penyebaran informasi humas BRI menggunakan media iklan, banner, brosur, instagram, facebook, dan media sosial lainnya.

5. Saran

Dari kesimpulan diatas peneliti sudah melakukan analisa data pada penelitian Peranan Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan *Frontliner* Di PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Bangkinang. Maka saran ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan oleh pihak-pihak yang terkait :

1. Bagi BRI cabang Bangkinang agar dapat meningkatkan lagi peranan humas sebagai penasehat ahli untuk mencari solusi dari setiap masalah yang timbul terutama di bagian pelayanan *frontliner*.
2. Bagi Humas BRI yang berperan sebagai fasilitator komunikasi antar karyawan selalu menghimbau melakukan komunikasi timbal balik agar terciptanya saling pengertian, menghargai, mempercayai dan toleransi antar karyawan.
3. Terhususnya bagi pelayanan *frontliner* untuk meningkatkan lagi komunikasi yang baik serta memberikan pelayanan yang ramah bagi nasabah.
4. Bagi pelayanan *frontliner* agar lebih sigap dan tanggap apabila terjadi suatu permasalahan segera komunikasikan dengan kepala unit untuk segera mencari solusinya.
5. Untuk semua karyawan Bank Rakyat Indonesia agar selalu menjalin komunikasi yang baik antar sesama karyawan, Supervisor dan Bagian humas dengan demikian terjalinnya hubungan kerja yang baik yang juga dapat meminimalisir terjadinya masalah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

Ardian, *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.

Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, Cet. XI: Jakarta: Bumi Aksara, 2008.

Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana, 2008.

Danan Widjaja, *Metode Penelitian Komunikasi*, Jakarta: Pustaka Salemba Humanika, 200.

H. Frazier Moore, *Humas Membangun citra dengan komunikasi*, PT. Remaja Rosdakarya, 2005.

Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Linggar Anggoro, *Teori & Profesi Kehumasan*, Jakarta, Cet.2 , Bumi Aksaa 2011.

Onong Uchjana Effendy. *Human Relations dan Public Relations*, Bandung, Mandar Maju.

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhalindo, 1997.

Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

Ruslan, Rosady, *Etika kehumasan konsepsi dan aplikasi dan metode penelitian public relations dan komunikasi*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2004.

Ruslan, Rosady, *Manajemen Publik Relations & Media Komunikasi*, Jakarta, PT Rajagrafindo Persada, 2003.

Ruslan, Rosady, *Metode Penelitian Publik Relations dan Komunikasi*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2008.

Soerjono soekanto, *Suatu Pengantar Sosiologi*, Jakarta: RajaPersada 2002.

Widjaja, *Komunikasi & Hubungan Masyarakat*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

Sumber Skripsi :

Arifan, Annisa Syam, “*Human Relations Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Instansi Pemerintahan (studi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Makassar)*”, Ilmu Komunikasi, UIN Alauddin Makassar, 2015.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Arifin, “*Peranan Humas Dalam Meningkatkan Profesionalisme Karyawan PT. PLN (Perser) Area Pekanbaru*”, Ilmu Komunikasi, Universitas Sultan Syarif Kasim Riau, 2013.
- Lengkey, Meity D. Himpong, Norma N. Mewengkang, “*Peranan Human Relations Terhadap Motivasi Kerja Pegawai DI Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Propinsi Sulawesi Utara*”, Jurnal “Acta Diurna” Volume IV. No.3 Tahun 2015.
- Kumariyah, “*Peran Public Relation Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan (Studi Kasus Di Perusahaan Pringsewu Baturraden Purwokerto)*”, Ekonomi Syari’ah, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2016.
- Prafitri, “*Peranan Public Relations dalam menjaga Eksistensi Perusahaan Pada Perusahaan Berbasis Agrowisata (kasus Kebun Wisata Pasirmukti, Citeureup Bogor)*”, Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat, ITB, 2008.
- Sumber Website :**
- <https://bri.co.id/web/guest/tentang-bri>
- https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank_Rakyat_Indonesia , diakses pada tanggal 16 April 2018 pukul 22.18.
- www.jobdesc.net, “Tugas dan Job Dekripsi Frontliner, CS. Teller”, diakses dari www.jobdesc.net/job-desc/tugas-dan-job-deskripsi-frontliner-cs-teller.html, pada tanggal 12 April 2018 pukul 12.52.
- Sumber Wawancara :**
- Hasil Wawancara dengan Bapak Dian Dinata, selaku Humas, 23 Januari 2019 di Cabang BRI Bangkinang.
- Hasil Wawancara dengan Bapak M.Alfi, selaku Supervisor, 11 Februari 2019 di Cabang BRI Bangkinang.
- Hasil Wawancara dengan Ibu Riza Desviani, selaku Frontliner, 18 Februari 2019 di Cabang BRI Bangkinang

Lampiran 1

KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item	Alat Pengumpulan Data
Peranan Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Frontliner Di Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bangkinang	Peranan Humas	Penasehat Ahli (<i>Expert prescriber</i>)	Pencari Solusi	<ul style="list-style-type: none"> - Mencari solusi dalam setiap permasalahan. - Memberikan saran dan usulan. 	Wawancara Dokumentasi Observasi
			Penyelesaian Masalah	<ul style="list-style-type: none"> - Meneliti setiap permasalahan. 	
		Fasilitator Komunikasi (<i>Communication fasilitator</i>)	Mediator	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu pihak manajemen dalam menangani suatu permasalahan dari dalam maupun dari luar. - Menjaga komunikasi dua arah dalam organisasi. 	Wawancara Dokumentasi Observasi
			Komunikator	<ul style="list-style-type: none"> - Penghubung antara manajemen dengan frontliner 	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (<i>Problem solving process fasilitator</i>)	Pemecah masalah	-Penampung Aspirasi. - memberikan langkah-langkah pemecahan masalah	Wawancara Dokumentasi Observasi
	Pengambil Keputusan	-Mengambil keputusan dalam suatu permasalahan.	
Teknisi Komunikasi (<i>Communication technician</i>)	Sarana Prasarana	-Memfasilitasi sarana prasarana perusahaan.	Wawancara Dokumentasi Observasi
	Media	-Menyediakan layanan komunikasi dari pihak internal maupun pihak eksternal - Membantu pihak organisasi atau perusahaan dalam menyebarluaskan informasi melalui media cetak maupun media online.	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 2

PEDOMAN WAWANCARA

Daftar Pertanyaan

A. Penasehat Ahli

1. Bagaimana upaya humas dalam mencari solusi dalam setiap permasalahan yang timbul dalam pelayanan *frontliner* ?
2. Apa permasalahan yang sering humas temukan di perusahaan ?
3. Bagaimana keikutsertaan humas dalam memecahkan permasalahan yang timbul di pelayanan *frontliner* ?
4. Bagaimana humas menyikapi setiap permasalahan yang ada sebelumnya ?

B. Fasilitator Komunikasi

1. Metode komunikasi yang seperti apa yang anda gunakan untuk menjembatani pihak manajemen dengan *frontliner* ?
2. Bagaimana melakukan mediasi dengan *frontliner* ?
3. Apakah ada dasar kebijakan humas dalam memberi izin kepada pekerja yang cuti atau tidak masuk bekerja ?
4. Bagaimana alur komunikasi atau izin pekerja jika tidak masuk bekerja?

C. Fasilitator Proses Pemecah Masalah

1. Apa saja langkah-langkah yang anda lakukan dalam pemecahan masalah *frontliner* dan pelayanan ?
2. Apakah cara tersebut sudah efektif dilakukan dalam memecahkan masalah pelayanan dengan *frontliner* ?
3. Bagaimana humas membuat keputusan jangka pendek dan jangka panjang agar perusahaan anda berjalan secara efektif dan efisien ?
4. Bagaimana humas dalam mengambil keputusan agar bisa membantu memecahkan persoalan komunikasi dalam *frontliner* ?

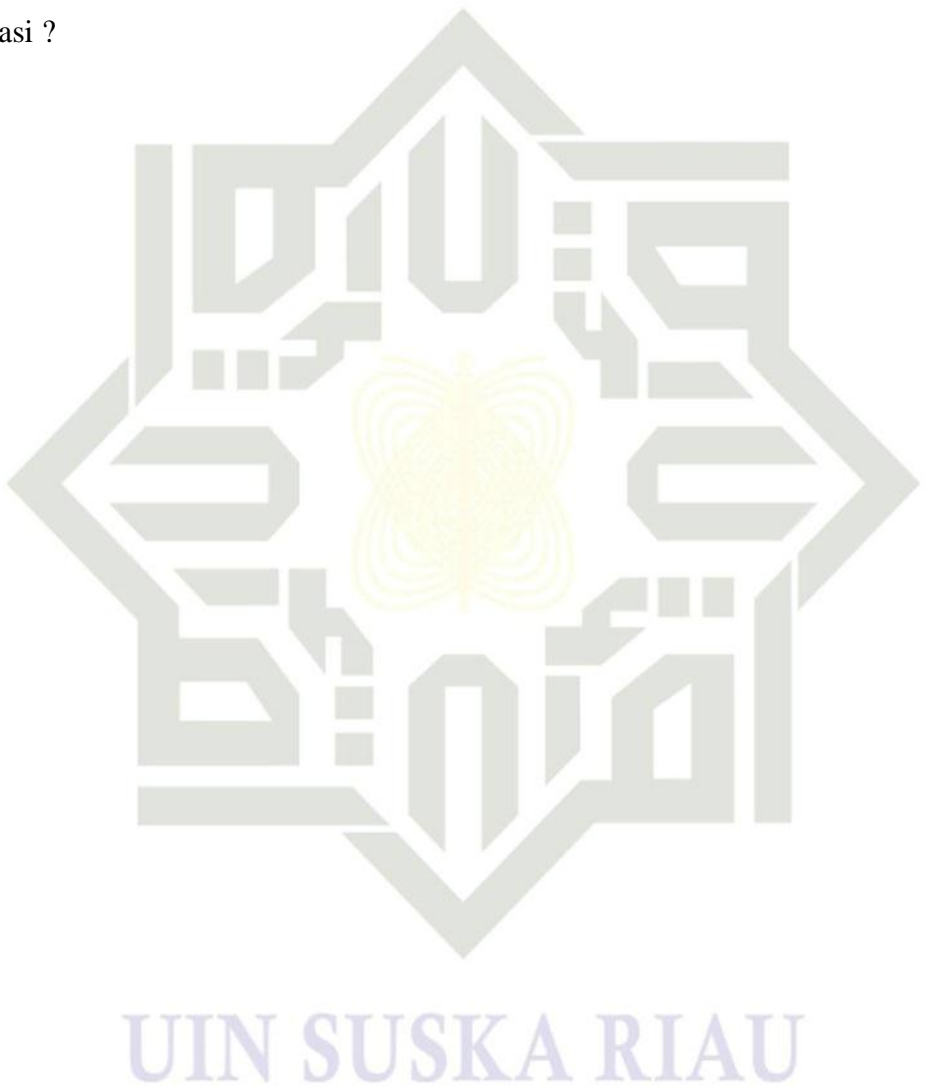
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. © Teknisi Komunikasi

1. Apakah sarana dan prasarana dibidang humas sudah mendukung sarana teknologi dan informasi ?
2. Adakah menyediakan layanan (fasilitator) pihak humas untuk meningkatkan kualitas dari *frontliner* ?
3. Media apa saja yang digunakan untuk melakukan penyebarluaskan informasi ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran 3

HASIL WAWANCARA

Informan : Dian Dinata
Jabatan : Humas
Waktu : Rabu, 23 Januari 2019
Tempat : Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Bangkinang

A Penasehat Ahli (*Expert prescriber*)

Pertanyaan :

1. Bagaimana upaya humas mencari solusi dalam setiap permasalahan yang timbul dalam pelayanan frontliner ?

Jawaban :

Untuk menjaga hubungan karyawan yang berhubungan dengan perkembangan dan pengetahuan kami memberikan dalam bentuk motivasi yang dapat menjadikan karyawan dengan penuh semangat. Motivasi dapat berbentuk suatu acara seperti sosialisasi setiap ada ketentuan dan kebijakan terbaru dengan memberikan pendidikan kepada setiap frontliner dan mewajibkan melakukan role play dua kali dalam seminggu yang berkaitan dengan permasalahan yang ditemukan selama pelayanan. Dengan demikian pekerja dapat menguasai pemahaman pengetahuan tentang keadaan realistis di tempat kerja dan betukar pengetahuan sesama pekerja.

Pertanyaan :

2. Permasalahan apa saja yang sering humas temukan dalam pelayanan frontliner ?

Jawaban :

Sejauh ini masalah yang sering kami hadapi pengaduan para frontliner terhadap nasabah sangat komplis. Hal ini membutuhkan banyak pihak yang terkait untuk menyelesaikan persoalan. Jadi, dengan masih banyaknya kendala, saya selaku humas tidak bisa hanya bekerja

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seorang diri, disini kami memerlukan komitmen dan kerjasama antara pimpinan, bidang humas, dan bidang lain, dalam rangka mendukung dan mengoptimalkan peran dan fungsi humas disini. Salah satu persoalan yang sering ditemui yaitu pengaduan nasabah yang sering lupa atau lalai dalam menjaga kerahasiaan data. Sebut saja salah satu persoalannya nasabah yang merasa uang nya kurang diberi oleh teller ketika transaksi. Permasalahan seperti ini kebanyakan nasabah banyak yang ngotot untuk melihat cctv, tapi buat pihak perusahaan sudah memiliki standart sendiri, dan hal ini memerlukan banyak pihak untuk menyelesaikannya. Karna kami pihak perusahaan tidak dapat dengan mudah memperlihatkan hasil cctv ke nasabah atau kesembarangan pihak. Persoalan seperti ini biasanya itu frontliner meminta bantuan kepada pihak humas untuk pemecahan masalahnya. Biasanya saya memerlukan analisis permasalahan terlebih dahulu. Jika memang urgent cctv harus di cek kami membutuhkan surat keterangan dari kepolisian untuk menjaga keamanan data perusahaan dan banyak pihak. Kemudian setelah ada surat dari kepolisian kami bisa menindak lanjuti dan diperlihatkan kepada pihak yang membutuhkan.

Pertanyaan :

3. Bagaimana keikutsertaan humas dalam memecahkan permasalahan yang timbul dalam pelayanan ?

Jawaban :

Masalah didalam pelayanan ini sangat komplit ya, dari pegawainya sendiri hingga masalah dari nasabah yang ditimbulkan selama pelayanan berjalan. Disini saya sangat banyak memiliki peran. Pertama sebagai jembatan komunikasi para frontliner dengan pimpinan. Misalnya saja selama jam pelayanan berlangsung frontliner memiliki kendala dalam menyelesaikan masalah, frontliner membutuhkan saya atau pihak humas untuk melanjutkan komunikasi ke pimpinan demi mencapai pemecahan persoalan, tidak hanya itu tetapi juga bertugas sebagai penasehat dan panduan terhadap persoalan yang ada. Karna

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disini kami disetiap bidang memiliki kepala bagian yang bertanggung jawab. Saya sebagai penghubung komunikasi, antara frontliner dengan para kepala bagian-bagian yang lain. Saya sebagai humas disini juga sebagai teman sejati bagi para pekerja dan para frontliner terutama. Kenapanya karena untuk menyangkut kepentingan dan segala hak para pekerja bersangkutan dan diatur oleh humas. Jadi, kami disini sudah kayak nasi rames komplit, jadi teman, pimpinan pemecahan masalah, penghubung komunikasi dan masih banyak lagi perannya. Yang jelas rata-rata segala kegiatan para frontliner banyak melibatkan peran humas.

Pertanyaan :

4. Bagaimana humas menyikapi permasalahan yang ada sebelumnya ?

Jawaban :

Sebagai tangan kanan perusahaan dalam menyikapi dinamika dalam proses pemecahan masalah, saya mengedepankan konsep dan ide dalam memerankan peran sebagai praktisi humas. Karna dengan ide yang terkonsep mampu mencapai titik dalam menyelesaikan permasalahan. Karna pihak humas dituntut untuk mampu memberikan solusi terbaik, cepat, tanggap dan memperhatikan kepentingan bersama demi menunjang keseimbangan berjalannya perusahaan. Karna mengingat terutama dalam pelayanan sesuatu yang tidak dapat diraba, sentuh yang hanya dapat dilihat dan dirasakan. Maka dalam menanggapi permasalahan mensupport dan memperhatikan hak-hak dan kewajiban para frontliner demi menciptakan pelayanan yang terbaik.

B. Fasilitator Komunikasi (*Communication fasilitator*)

Pertanyaan :

5. Metode komunikasi yang seperti apa yang humas gunakan untuk menjebatani pihak manajemen dengan frontliner ?

Jawaban :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebagai praktisi humas memiliki peran dan kewenangan untuk membantu organisasi membangun dan memelihara berbagai hubungan dengan segala kepentingan untuk memastikan kelancaran operasional. Biasanya untuk membuat keputusan suatu program dianalisa terlebih dahulu, kemudian memberi usulan usulan program yang sebaiknya dilakukan untuk kelancaran pelayanan. Kemudian, rancangan program tersebut akan kita jadikan alternatif kepada semua manajemen setelah di approve, maka saya akan mengadakan rapat bersama semua pimpinan untuk membahas program tersebut. Untuk pelaksanaan program yang telah disetujui program ini dikoordinir untuk menyampaikan kepada setiap setiap unit agar bisa dilaksanakan oleh frontliner.

Pertanyaan :

6. Bagaimana humas melakukan mediasi dengan Frontliner ?

Jawaban :

Mediasi salah satu cara yang saya gunakan dalam berkomunikasi dengan pekerja terutama dengan para frontliner mengingat frontliner yang jam kerjanya berhubungan langsung dengan nasabah yang tidak memungkinkan untuk berkomunikasi langsung. Makanya saya menempuh mediasi sebagai peralatan penghubung komunikasi dengan frontliner agar pelayanan dapat terjaga dan berjalan secara maksimal dan tidak mengganggu pelayanan. Demi meningkatkan kepuasan nasabah mediasi disini merupakan pemecahan masalah untuk mencari solusi. Biasanya melakukan mediasi dengan berkomunikasi terhadap kepala unit/spv. Jadi, jika ada permasalahan atau kegiatan saya cukup menyampaikan kepada kepala unit atau supervisor nanti mereka lah yang mengarahkan kepada para frontliner dan untuk penyampaian.

Pertanyaan :

7. Apakah ada dasar kebijakan humas dalam memberi izin kepada pekerja yang cuti atau tidak masuk bekerja ?

Jawaban :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ada, itu berdasarkan SK atau Surat Keputusan, yang pertama itu bahwa dalam rangka mendukung terciptanya hubungan industrial yang harmonis, diperlukan adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi perusahaan maupun pekerja. Yang kedua, bahwa untuk menjamin adanya keseimbangan yang dimaksud dan memberikan suasana yang kondusif bagi pekerja maupun perusahaan sehingga mampu mencapai target yang telah ditetapkan, maka perusahaan memberikan perlindungan terhadap hak-hak yang berkaitan dengan kepentingan pekerja dalam melaksanakan istirahat dan izin tidak masuk bekerja. Dan yang ketiga yaitu, bahwa sehubungan dengan yang tersebut dan agar dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar, maka perlu ditetapkan kembali ketentuan mengenai istirahat dan izin tidak masuk kerja sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ya itu sudah diatur dalam SK.

Pertanyaan :

8. Bagaimana alur komunikasi atau izin pekerja jika tidak masuk bekerja ?

Jawaban :

Semuanya sudah diatur dalam SK tentang istirahat dan izin tidak masuk kerja. misalnya saja pekerja yang sakit izin sakit tidak masuk bekerja, untuk pekar seperti ini pihak frontliner harus memberitahukan kepada kepala unit/spv dan suratnya nanti diteruskan ke sdm atau humas kemudian ke pimpinan cabang. Tapi jika sakitnya lebih dari satu hari, kepala unit/spv mempunyai kewajiban untuk memastikan kepada frontliner atau pekerja yang sakit dengan meminta surat keterangan dari rumah sakit. Kemudian surat tersebut diteruskan ke humas . hal ini untuk menunjang kelancaran operasional dapat berjalan dengan lancar dan memperhatikan dan mensupport hak-hak frontliner.

HASIL WAWANCARA

Informan : Dian Dinata

Jabatan : Humas

Waktu : Kamis, 24 Januari 2019

Tempat : Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Bangkinang

A. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem solving process fasilitator*)

Pertanyaan :

1. Apa saja langkah-langkah yang harus dilakukan dalam pemecahan masalah frontliner dalam pelayanan ?

Jawaban :

Selalu berkoordinasi dengan manajemen yang di unit, berperan dalam meminimalisir permasalahan dalam pelayanan oleh karena itu saya mempunyai tanggung jawab untuk mengambil langkah strategis dan membuat suatu program dengan mengantisipasi suatu masalah. Dengan mewajibkan melakukan kegiatan role play 2 kali seminggu yaitu suatu kegiatan berbentuk reka ulang kegiatan yang sering di temui dalam sehari hari, memonitoring pengetahuan frontliner lewat hasil ujian yang dilakukan triwulan dan setiap bulan nya salah satu bentuk antisipasi dalam meminimalisir masalah.

Pertanyaan :

2. Apakah cara tersebut sudah efektif dilakukan dalam memecahkan masalah pelayanan dengan frontliner ?

Jawaban :

Sejauh ini dengan melakukan ujian tri wulan dalam setahun mampu memantau dan melihat sejauh mana pemahaman pengetahuan para frontliner dalam product knowledge. Tidak hanya itu, dengan melakukan ujian hal ini diharapkan para frontliner memiliki bekal dalam menyelesaikan pekerjaan dan persoalan selama dalam bekerja.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sementara role play yang dilakukan 2 kali seminggu merupakan stimulasi sebagai pelayan. Dengan demikian, hal ini pekerja mampu dan mempunyai kecakapan dalam cepat tanggap menghadapi komplek nasabah. Tidak hanya itu, pekerja atau frontliner juga mampu menjawab segala persoalan dengan cepat. Dengan demikian diharapkan mampu meningkatkan pelayanan dan kepuasan nasabah.

Pertanyaan :

3. Bagaimana humas membuat keputusan jangka panjang dan pendek agar pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien ?

Jawaban :

Staff humas memiliki pesan dan kewenangan untuk membantu organisasi membangun dan memelihara berbagai hubungan dengan segala kepentingan untuk memastikan kelancaran operasional. Biasanya untuk membuat keputusan jangka panjang maupun pendek dianalisa terlebih dahulu, kemudian akan memberi usulan usulan program yang sebaiknya dilakukan untuk kelancaran pelayanan. Kemudian, rancangan program tersebut akan kita jadikan alternative kepada semua manajemen setelah di approve, maka saya akan mengadakan rapat bersama semua pimpinan untuk membahas program tersebut. Untuk pelaksanaan program yang telah disetujui program kita dikoordinir untuk menyampaikan kepada setiap setiap unit agar bisa dilaksanakan oleh frontliner.

Pertanyaan :

4. Bagaimana humas dalam mengambil keputusan agar bisa membantu memecahkan persoalan komunikasi dalam *frontliner* ?

Jawaban :

Dalam hal ini untuk mengambil keputusan tidak bisa mengambil tindakan dan keputusan sepihak. Dalam sekali setahun mengadakan forum grup diskusi dan forum peningkatan kinerja. Dan kegiatan ini merupakan salah satu langkah dan bahan untuk mempertimbangkan dalam menentukan keputusan. Karna didalam kedua kegiatan tersebut

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meliputi diskusi antara semua pekerja dan evaluasi kinerja. Biasanya akhir dari kegiatan tersebut para pekerja, saya humas dan pimpinan membuat sebuah komitmen dan kesepakatan bersama dalam satu tahun kedepan demi meningkatkan kinerja dan perusahaan.

B. Teknisi Komunikasi (*Communication technician*)

Pertanyaan :

1. Apakah sarana dan prasarana dibidang humas sudah mendukung sarana teknologi dan informasi ?

Jawaban :

Sudah. Disini sudah menggunakan teknologi setiap pekerja memiliki aplikasi yang bernama “BRISTARS” aplikasi ini memuat data dan tempat berkomunikasi antara pekerja dengan pihak humas dan atasan. Didalam aplikasi ini memuat segala kepentingan pekerja baik untuk ujian, perjanjian kerja, data pribadi, informasi dari atasan dan slip gaji. Aplikasi ini hanya dapat diakses oleh pekerja itu sendiri karena memiliki user name dan password yang hanya diketahui oleh pekerja. Dengan adanya aplikasi BRISTARS ini mampu meminimalisir penggunaan kertas, menghemat tempat dan waktu baik bagi praktisi humas maupun pekerja. Karna pekerja bisa memiliki waktu yang fleksibel dalam penggunaan aplikasi ini tanpa mengganggu jam operasional.

Pertanyaan :

2. Adakah menyediakan layanan (fasilitator) pihak humas untuk meningkatkan kualitas dari frontliner ?

Jawaban :

Untuk meningkatkan pelayanan dan memperhemat waktu dan ruang kami sudah menggunakan teknologi dan media. Kami memiliki aplikasi tersendiri, aplikasi BRISTARS ini memuat data pekerja, tempat ujian pekerja, informasi informasi terbaru dan evaluation pekerja. Hal ini di harapkan dengan menggunakan media, kelancaran

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

operasional pekerja tidak terganggu karena dapat di akses kapan saja tanpa mengganggu jam kerja, tidak hanya itu penggunaan media juga mempercepat informasi dan kebijakan terbaru kepada pekerja. Dengan demikian, pekerja bisa memberikan informasi dan program terbaru yang ada kepada nasabah dan khalayak ramai.

Pertanyaan :

3. Media apa saja yang digunakan untuk melakukan penyebaran informasi ?

Jawaban :

Kita sudah menggunakan semua media diantaranya Instagram, Facebook, Twitter, dan juga media cetak dll. Kami memperdayakan segala media baik online maupun offline. Oh iya, ada yang lupa whatsapp yang lagi hangat-hangatnya. Salah satu aplikasi yang wajib dimiliki setiap pekerja tidak hanya sebagai media penyalur informasi dan komunikasi di whatsapp juga kami berdayakan sebagai media iklan. Mungkin saja dengan mewajibkan setiap pekerja menshare di status whatsapp tentang promo atau iklan yang menyangkut BRI. Hal ini gunanya kami lakukan, sasaran target pasar kami mulai dari teman-teman dekat, keluarga dan rekan-rekan yang lainnya. Karena mengingat di zaman sekarang sudah banyak saingan. Dengan demikian kami menunjang pelayanan yang terbaik demi kenyamanan nasabah.

HASIL WAWANCARA

Informan : M. Alfi
Jabatan : Supervisiour
Waktu : Senin, 11 Februari 2019
Tempat : Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Bangkinang

A. Penasehat Ahli (*Expert prescriber*)

Pertanyaan :

1. Bagaimana upaya humas mencari solusi dalam setiap permasalahan yang timbul dalam pelayanan frontliner ?

Jawaban :

Walaupun humas tidak berhubungan langsung dengan frontliner, tetapi humas berperan dalam mencari solusi setiap permasalahan yang ditimbulkan oleh frontliner. Humas berperan menetapkan tindakan-tindakan apa saja yang bisa dapat meningkatkan pelayanan. Tindakan tersebut mengatur jadwal pendidikan, ujian, role play dan sebagainya.

Pertanyaan :

2. Permasalahan apa saja yang sering humas temukan dalam pelayanan frontliner ?

Jawaban :

Dalam pelayanan sangat rentan sekali dengan komplek-komplek nasabah. Namanya saja berhubungan dengan masyarakat ya, berhubungan dengan orang pasti ada saja yang tidak berkenan. Pihak bank seminim mungkin untuk meminimalisir komplek dari nasabah. Caranya bagaimana, ya tentu dengan menempah dan membekali para frontliner dengan produk knowledge dan memperhatikan kesejahteraan para frontliner. Dalam pelayanan frontliner merupakan ujung tombaknya perusahaan, maka dari itu sangatlah penting untuk memenuhi segala hak-hak frontliner karna dengan demikian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diharapkan frontliner mampu memberikan yang terbaik dalam pelayanan.

Pertanyaan

3. Bagaimana keikutsertaan humas dalam memecahkan permasalahan yang timbul dalam pelayanan ?

Jawaban :

Di BRI setiap pekerja diwajibkan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada, hal ini mengingat frontliner sebagai garda terdepan dalam pelayanan. Dan juga sangat berdampak sekali jika frontliner tidak mampu cepat tanggap dalam hal menyelesaikan masalah. Nasabah akan merasa tidak nyaman dan bisa meningkat ataupun menurunnya kredibilitas perusahaan. Oleh karena itu, setiap frontliner dibekali dengan diberikan kesempatan mengikuti pendidikan dicampus BRI Padang. Tidak hanya itu setiap frontliner pun dibekali dengan produk knowledge yang berupa ujian atau berupa tes tri wulan setiap tahunnya. Selanjutnya jika para frontliner tidak mampu dalam mencapai penyelesaian masalah, frontliner dapat meminta bantuan dengan atasan setingkat atau kepada atasan yang berwenang. Sementara humas dalam hal ini mampu sebagai perantara yang mengatur komunikasi dalam setiap kebijakan.

Pertanyaan :

4. Bagaimana humas menyikapi permasalahan yang ada sebelumnya ?

Jawaban :

Selalu berupaya memberikan yang terbaik untuk nasabah. Setiap permasalahan yang ada kami akan berupaya senantiasa mendengarkan keluhan, kemudian memahami dan menganalisis complain tersebut. Dalam hal ini tidak hanya frontliner setiap setiap pekerja di BRI merupakan asset yang terpenting dalam menciptakan kenyamanan dalam pelayanan. Maka dari itu setiap permasalahan yang ada kami berusaha menganggap sebagai pelajaran yang baru, dengan demikian sebagai pekerja tidak merasa beban dalam mencari pemecahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masalah walaupun nantinya harus berkomunikasi dengan berbagai pihak. Tapi disini pihak humas sangat merespon dengan baik. Jadi, segala komplek dapat terselesaikan dengan baik.

C Fasilitator Komunikasi (*Communication fasilitator*)

Pertanyaan :

1. Metode komunikasi yang seperti apa yang humas gunakan untuk menjabarkan pihak manajemen dengan frontliner ?

Jawaban :

Mutu pelayanan merupakan hal yang paling kami kedepankan untuk menjaga citra perusahaan di khalayak public. Hal ini biasanya izin nya pekerja terutama izin sakit dapat mengganggu kelancaran nya pelayanan dalam operasional hal ini di akibatkan kerna kurang nya tenaga pekerja. Oleh karena itu untuk tetap menjaga mutu pelayanan dan kelancaran operasional sering terjadi komunikasi antara frontliner dan humas namun mengingat humas disini tidak dapat berhubungan langsung dengan frontliner atau pekerja spv atau kepala unit berperan sebagai mediasi. Mediasi yang merupakan upaya penyelesaian masalah yang melibatkan pihak ketiga yang netral untuk mencari solusi penyelesaian. Hal ini juga di tegaskan dalam SK yaitu dimana ketidakhadiran pekerja karna alasan sakit harus diberitahukan secara lisan kepada pejabat yang berwenang pada hari tersebut dan selanjutnya pemberitahuan secara tertulis diserahkan pada saat pekerja yang bersangkutan kembali bekerja.

Pertanyaan :

2. Bagaimana humas melakukan mediasi dengan Frontliner ?

Jawaban :

Mediasi merupakan upaya penyelesaian masalah yang melibatkan pihak ketiga yang netral untuk mencari solusi penyelesaian. Disini humas dapat melakukan mediasi dengan frontliner dengan menggunakan peran supervisor atau pimpinan unit sebagai alat mediasi atau perantara komunikasi terhadap frontliner tersebut. Karna tanpa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menggunakan metode mediasi pihak humas tidak memiliki waktu yang tepat untuk berkomunikasi dengan para frontliner. Mengingat para frontliner selama jam operasional berhubungan dengan nasabah. Oleh karena itu mediasi menjadikan pilihan yang tepat. Saya sebagai spv unit menjadi mediasi perantara komunikasi antara frontliner dan humas.

Pertanyaan :

3. Apakah ada dasar kebijakan humas dalam memberi izin kepada pekerja yang cuti atau tidak masuk bekerja ?

Jawaban :

Tentu saja ada, kami berpacuan pada SK tentang istirahat dan izin tidak masuk kerja. Didalam SK ada disebutkan gunanya untuk mendukung terciptanya hubungan industrial yang harmonis dan menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi perusahaan maupun pekerja. Hal ini sangat jelas bahwa setiap tindakan mempunyai landasan yang kuat tidak hanya asal ketentuan saja. Di dalam SK tersebut juga dapat dilihat bagaimana perusahaan menjaga komunikasi dan hubungan antara pekerja dan perusahaan. Diharapkan dengan memperhatikan hak-hak dan kewajiban menjaga keseimbangan komunikasi. hal ini mampu menunjang kinerja pekerja. Karna, diperusahaan tidak hanya sekedar pelayanan siaga tapi juga dibutuhkan pekerja yang bertanggung jawab dan memiliki ide-ide dan konsep dalam bekerja.

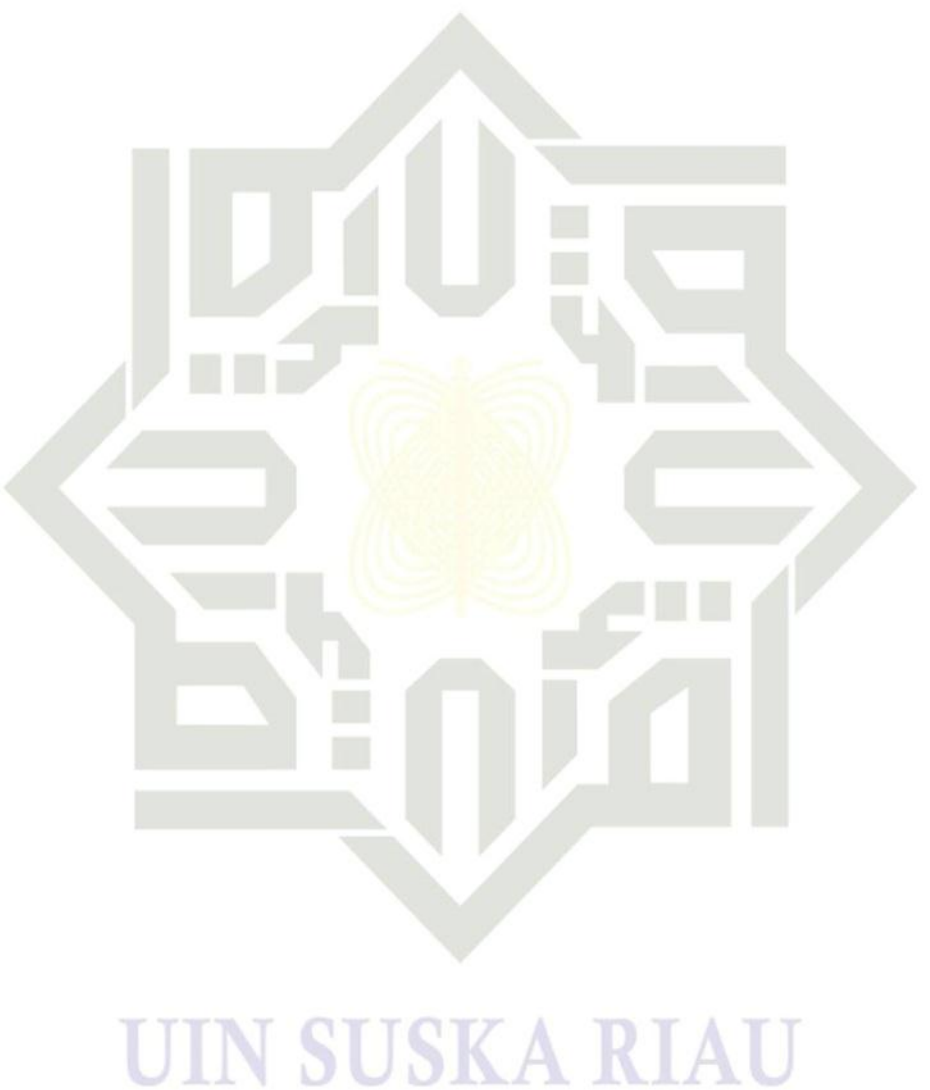
Pertanyaan :

4. Bagaimana alur komunikasi atau izin pekerja jika tidak masuk bekerja ?

Jawaban :

Untuk pelaksanaan sudah online, sementara itu walaupun online pekerja tidak bisa langsung dengan pimpinan cabang untuk mengajukannya. Walaupun setiap pekerja yang cuti dibawah oleh manager bidang pimpinan cabang pekerja terlebih dahulu menghubungi humas untuk pembuatan kuota cuti, kemudian ke unit

trus ke manajer bidang. Hal ini sudah diatur dala SK tentang istirahat dan izin tidak masuk kerja. Karna semua diatur didalam SK, mengingat BRI merupakan perusahaan BUMN terbesar memiliki banyak unit dan pekerja. Dengan demikian dapat terarah dan terkoordinir.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

HASIL WAWANCARA

Informan : M. Alfi
Jabatan : Supervisiour
Waktu : Rabu, 12 Februari 2019
Tempat : Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Bangkinang

A. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem solving process fasilitator*)

Pertanyaan :

1. Apa saja langkah-langkah yang harus dilakukan dalam pemecahan masalah frontliner dalam pelayanan ?

Jawaban :

Humas disini berperan sebagai pemecah masalah yaitu dengan memberikan saran-saran dan memfasilitasi dalam memecahkan dan mengatasi suatu persoalan. Mengingat banyak nya unit kerja yang di koordinir kami selalu berkoordinasi dengan unit kerja terkait dalam pemecahan masalah di dalam pelayanan. Inti nya kami selalu mengedepankan kepuasan nasabah, apapun persoalan kami akan mencari solusinya.

Pertanyaan :

2. Apakah cara tersebut sudah efektif dilakukan dalam memecahkan masalah pelayanan dengan frontliner ?

Jawaban :

Ya, mengingat jumlah pekerja dan unit yang banyak, hal ini memungkinkan untuk di handle dengan bergantung hanya pada atasan saja. Apalagi permasalahan yang sering ditemui itu gak cuma satu, macam-macam ya. Dengan menerapkan role play dengan suatu kegiatan yang menstimulasi adegan peristiwa permasalahan. Para frontliner sudah terbiasa untuk menghandle suatu masalah. Apalagi kami di BRI ini sama-sama saling belajar dan memberitahu. Kami

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak dapat bekerja secara personal. Kami adalah sebuah team dengan adanya kegiatan tersebut kami bisa saling bertukar pikiran dan mendapat ilmu yang tidak kami ketahui.

Pertanyaan :

3. Bagaimana humas membuat keputusan jangka panjang dan pendek agar pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien ?

Jawaban :

Humas meminta pertimbangan kepada setiap pimpinan segala bidang. Untuk pengambilan keputusan humas tidak dapat serta merta memutuskan sendiri. Biasanya meminta pertimbangan dapat berupa rapat atau selebaran kuesioner. Contohnya saja untuk menetapkan komitmen kesepakatan bersama dalam upaya meningkatkan kinerja biasanya humas mengumpulkan para pimpinan untuk rapat. Atau seperti mengadakan kegiatan undian simpedes. Humas juga membutuhkan para pimpinan unit dan beberapa pekerja untuk kelangsungan acara tersebut. Hal ini menjelaskan bahwa setiap tindakan humas dalam mengambil keputusan suatu bentuk support terhadap pekerja guna menunjang perusahaannya.

Pertanyaan :

4. Bagaimana humas dalam mengambil keputusan agar bisa membantu memecahkan persoalan komunikasi dalam *frontliner* ?

Jawaban :

Menjaga hubungan internal dengan pekerja, jadi setiap persoalan yang ada dapat diselesaikan dengan baik, komunikasi sangatlah penting.

B. Teknisi Komunikasi (*Communication technician*)

Pertanyaan :

1. Apakah sarana dan prasarana dibidang humas sudah mendukung sarana teknologi dan informasi ?

Jawaban :

Humas melakukan komunikasi internal terhadap frontliner untuk tetap menjaga hubungan baik antara pegawai dan perusahaan guna

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meningkatkan citra perusahaan .Keberhasilan dalam melaksanakan peran humas tidak terlepas dari adanya peran media komunikasi yang digunakan untuk menyebarkan informasi. Media komunikasi mendukung dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan humas, dengan media komunikasi humas lebih mudah dalam menjalankan tugas dan kewajiban. Oleh karena itu humas menggunakan media wa sebagai sarana komunikasi antar pekerja.

Pertanyaan :

2. Adakah menyediakan layanan (fasilitator) pihak humas untuk meningkatkan kualitas dari frontliner ?

Jawaban :

Ada, humas sangat mendukung dan memperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Segala sesuatunya diakses secara online untuk mengingat frontliner tidak memiliki banyak waktu. Dengan demikian pelayanan dapat dijalankan dengan efektif dan ilmu mereka pun dapat juga tanpa mengganggu jam istirahat. Contohnya saja info-info tentang produk dapat di akses online di aplikasi BRISTART. Hal ini merupakan salah satu bentuk support dari humas. Humas disini berperan sebagai pengendali user dan password karna aplikasi BRISTART ini hanya dapat diakses jaringan BRI dan pekerja itu sendiri. Nah, untuk pekerja baru harus mengajukan permohonan kepada humas agar dapat memiliki user dan password gunanya untuk mengakses BRISTARS. Hal ini diharapkan mampu meningkatkan kinerja pekerja.

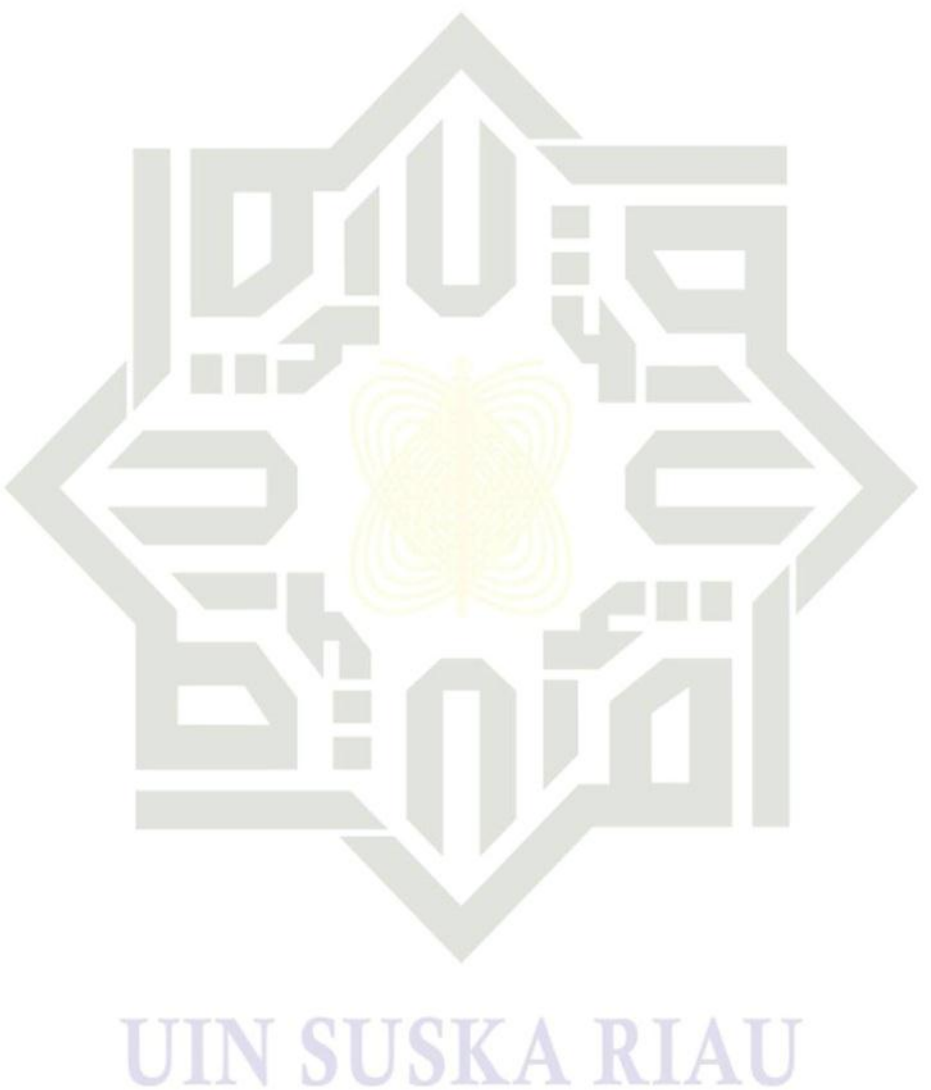
Pertanyaan :

3. Media apa saja yang digunakan untuk melakukan penyebarluaskan informasi ?

Jawaban :

Wah kalau media sangat banyak ya, rata-rata kita menggunakan semua media. Disini humas biasanya mengadakan perlombaan audiovisual yang memuat tentang BRI yang dibuat oleh pekerja dan nantinya akan

di share kesemua media. Hal ini mampu meningkatkan ide dan inovasi setiap pekerja dan mampu memaksimalkan pemasaran periklanan. Nah, kalau untuk yang offline BRI selalu update dengan baliho-baliho dan banner yang memuat tentang promo-promo dan program BRI.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

HASIL WAWANCARA

Informan : Riza Desviani
 Jabatan : Frontliner
 Waktu : Senin, 18 Februari 2019
 Tempat : Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Bangkinang

A. Penasehat Ahli (*Expert prescriber*)

Pertanyaan :

1. Bagaimana upaya humas mencari solusi dalam setiap permasalahan yang timbul dalam pelayanan frontliner ?

Jawaban :

Humas sudah berupaya dalam memberikan solusi setiap permasalahan yang ada, setiap dua kali seminggu kami melakukan role play, dengan begitu permasalahan dapat terminimalisir.

Pertanyaan :

2. Permasalahan apa saja yang sering humas temukan dalam pelayanan frontliner ?

Jawaban :

Masalah yang sering ditemui masih banyak nasabah yang kurang memperhatikan keamanan data nasabah. Tapi ini untung saja kami memiliki standar pelayanan. Dengan demikian permasalahan seperti ini dapat kami sikapi dengan baik dan selesaikan. Jadi ya sudah, harap maklum saja jika ada nasabah yang complain karna ketidaktepatan nasabah itu sendiri. Dan kami sebagai pihak pelayanan selalu menghimbau untuk nasabah lebih peduli dengan keamanan dalam bertransaksi.

Pertanyaan :

3. Bagaimana keikutsertaan humas dalam memecahkan permasalahan yang timbul dalam pelayanan ?

Jawaban :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kebanyakan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada, kami mencoba menghandle dan menganalisa permasalahan yang ada. Karna setiap permasalahan yang ada memiliki bagian-bagian yang bertanggung jawab. Contohnya saja, misalnya pada masalah jaringan yang mengakibatkan pembukuan transaksi terganggu. biasanya kami pihak frontliner mengkomunikasikan ke humas untuk meminta menyambungkan komunikasi kepada bagian yang menghandle jaringan. Dan untuk selanjutnya kami pihak frontliner yang berkomunikasi langsung dengan pihak yang bersangkutan tanpa humas, hingga penyelesaian masalah ditemukan. Disini humas hanya berperan sebagai mengupayakan dalam memfasilitasi komunikasi saja. Pertanyaan :

4. Bagaimana humas menyikapi permasalahan yang ada sebelumnya ?

Jawaban :

Sikap humas sejauh ini selalu mensupport, cepat tanggap setiap dalam permasalahan yang ada. Contohnya saja humas akan menginstruksi otomatis pegawai cadangan untuk menggantikan posisi jika ada pekerja yang tidak masuk bekerja. Dengan hal seperti ini mampu menjaga keseimbangan dalam pelayanan. kami frontliner pun berupaya layani dengan cepat dan tulus, selalu berikan senyuman kepada nasabah walaupun menghadapi masalah yang complain. Hadapi dan beri solusi yang terbaik setiap permasalahannya. Karna keberhasilan perusahaan dipengaruhi dengan kepuasan nasabah dengan demikian kami harus memenuhi kebutuhan, memecahkan dan memberikan pelayanan yang terbaik.

5. Fasilitator Komunikasi (*Communication fasilitator*)

Pertanyaan :

6. Metode komunikasi yang seperti apa yang humas gunakan untuk menjebatani pihak manajemen dengan frontliner ?

Jawaban :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Humas disini merupakan sebagai perantara, tetapi ada sikon-sikon tertentu yang tidak mengharuskan komunikasi dengan humas melalui perantara. Misal pada masalah untuk meminta kontak call center help desk tempatnya pengaduan permasalahan pekerja. Disini pekerja diperbolehkan untuk menghubungi langsung pihak humas tapi hanya sebatas penyambung komunikasi ke help desk. Hal ini juga merupakan salah satu bentuk support humas ke frontliner dalam pemecahan masalah.

Pertanyaan :

7. Bagaimana humas melakukan mediasi dengan Frontliner ?

Jawaban :

Komunikasi antara humas dan frontliner dijembatani oleh kepala unit atau spv. Jadi jika ada sesuatu hal misal izin tidak masuk kerja atau sakit kami memberitahukan kepada kepala unit atau spv kemudian kepala unit atau spv menindaklanjuti untuk diberi tahu kepada bagian humas. Hal ini sangat mempermudah kami jika terjadi sakit mendadak untuk meminta izin, karna cukup memberitahukan lewat lisan kepada kepala unit atau spv sementara surat keterangan sakit nya menyusul.

Pertanyaan :

8. Apakah ada dasar kebijakan humas dalam memberi izin kepada pekerja yang cuti atau tidak masuk bekerja ?

Jawaban :

Ya, tentu saja karena ini kan perusahaan. Tentu ada timbal baliknya. Karna jika pekerja senang, pekerjaan pun terasa ringan. Kalau tidak ada dasar yang mengatur hubungan antara perusahaan dan pekerja bisa rusak oleh komunikasi yang tidak terarah efek nya dan pekerjaan tidak terselesaikan dengan baik.

Pertanyaan :

9. Bagaimana alur komunikasi atau izin pekerja jika tidak masuk bekerja ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jawaban :

Untuk pengajuan cuti atau izin kami sudah online, alurnya kami menngajukan ke unit atau ke spv. Kemudian spv meneruskan ke humas dan humas ke asisten pimpinan cabang. Sebelum pengajuan cuti kami harus menghubungi humas untuk dibukakan system pembuatan kuota cuti. Karna jika tidak melakukan pembuatan kuota cuti pekerja tidak dapat mengakses untuk pengajuan system. Untuk membukakan dan membuat kuota cuti hanya humas yang dapat melakukannya. Aturan yang sudah terarah apalagi sudah online sangat memudahkan pekerja terutama kami yang frontliner ini memiliki waktu yang terbatas. Jadi, kami bisa memantau sejauh mana progress pengajuan cuti tersebut.

HASIL WAWANCARA

Informan : Riza Desviani
Jabatan : Frontliner
Waktu : Selasa, 19 Februari 2019
Tempat : Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Bangkinang

A. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem solving process fasilitator*)

Pertanyaan :

1. Apa saja langkah-langkah yang harus dilakukan dalam pemecahan masalah frontliner dalam pelayanan ?

Jawaban :

Masalah terutama dalam pelayanan merupakan hal yang biasa dalam pelayanan. Kami dituntut untuk bisa cepat tanggap dalam melayani nasabah terutama jika ada nasabah yang complain. Secara teknis, pertama-tama kami menerima pengaduan kami tanyakan identitas dan permasalahan yang di hadapi, kemudian complain kami dengarkan dan catat untuk di tindak lanjuti, biasanya kami memberi penjelasan dan berusaha menenangkan nasabah bahwa setiap persoalan akan kami tindak lanjuti dan beri solusi. Tergantung permasalahan biasanya paling lama 21 hari kerja jawaban sudah bisa di dapatkan.

Pertanyaan :

2. Apakah cara tersebut sudah efektif dilakukan dalam memecahkan masalah pelayanan dengan frontliner ?

Jawaban :

Tentu. Karena dapat sebagai mengingat, ibarat kata pepatah lancar kerja karna di ulung. Apalagi kami bagian pelayanan tidak memiliki waktu untuk belajar atau memahami setiap ada ketemuan baru atau job desk masing-masing. Dengan adanya role play dan sosialisasi. Kami pekerjaanya dapat saling berbagi ilmu dan permasalahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pertanyaan :

3. Bagaimana humas membuat keputusan jangka panjang dan pendek agar pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien ?

Jawaban :

Humas biasanya berkoordinasi dengan semua para pimpinan yang bersangkutan. Kita para frontliner hanya menunggu dan melaksanakan hasil dari keputusan. Karna segala sesuatu kebijakan dan keputusan akan dikuatkan dalam surat keputusan atau dari surat edaran. Bedanya surat keputusan dengan surat edaran itu kalau surat keputusan itu merupakan kebijakan yang memuat jangka panjang ketetapannya. Sedangkan surat edaran itu misalnya surat keputusan informasi terbaru yang dituangkan dalam surat edaran dan menjadi acuan bagi setiap pekerja dalam mencari solusi dan landasan bekerja.

Pertanyaan :

4. Bagaimana humas dalam mengambil keputusan agar bisa membantu memecahkan persoalan komunikasi dalam *frontliner* ?

Jawaban :

Selama ini humas berkomitmen dengan memperlancar dan memperhatikan segala hak-hak pekerja. Jika hak-hak kami terpenuhi hati senang, bekerja pun ikhlas. Jadi apapun persoalan tidak terasa membebani dan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat.

B. Teknisi Komunikasi (*Communication technician*)

Pertanyaan :

1. Apakah sarana dan prasarana dibidang humas sudah mendukung sarana teknologi dan informasi ?

Jawaban :

Ya, kami di BRI sudah sangat mendukung teknologi. Karena segala sesuatu kegiatan kami menggunakan teknologi. Baik untuk berkomunikasi, penyimpanan data pribadi maupun untuk pelatihan.

Pertanyaan :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Adakah menyediakan layanan (fasilitator) pihak humas untuk meningkatkan kualitas dari frontliner ?

Jawaban :

Ada, kami setiap bulan selalu ada ujian online. Dengan pelayanan online tersebut sangat membantu kami tidak hanya menambah ilmu pengetahuan tetapi juga memberi kemudahan untuk mengakses, mengingat. Kami sebagai pelayanan masyarakat memiliki banyak waktu jika semua dikerjakan secara manual.

Pertanyaan :

3. Media apa saja yang digunakan untuk melakukan penyebarluaskan informasi ?

Jawaban :

Untuk tersebarnya komunikasi kami menggunakan media iklan, banner, brosur, instagram, facebook dan media sosialnya kamu juga di tuntut bisa menyebar informasi dan program terbaru kepada public. Makanya kami setiap pekerja memiliki whatsapp aplikasi tersendiri yang hanya dapat di akses oleh pekerja tersendiri. Diaplikasi tersebut banyak memuat informasi program dan pengetahuan terbaru.

lampiran 4

REDUKSI DATA

No	Indikator	Informan	Kelengkapan Data
1	Penasehat Ahli (<i>Expert prescriber</i>)	1. Bapak Dian Dinata 2. Ibu Riza Desviani 3. Bapak M.Alfi	1. Humas memberikan pendidikan, ujian dan melakukan role play dua kali seminggu untuk meminimalisir permasalahan pada pelayanan frontliner. 2. Masalah komplek nasabah menjadi masalah klasik yang selalu terjadi di bagian <i>frontliner</i> 3. Setiap permasalahan yang ada di selesaikan, humas sebagai pengatur dan pengupayaan komunikasi saja. 4. Terima komplain dengan cepat dan memberi solusi.
2	Fasilitator Komunikasi (<i>Communication fasilitator</i>)	1. Bapak Dian Dinata 2. Ibu Riza Desviani 3. Bapak M.Alfi	1. Dalam menghadapi permasalahan pada frontliner tidak bisa dikomunikasikan langsung kepada humas, terlebih dahulu disampaikan kepada kepala unit. 2. Mediasi dengan frontliner harus melibatkan peran supervisor. 3. Kebijakan humas memberi izin berdasarkan SK (surat keputusan) 4. Pengajuan izin sudah dilakukan secara online

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>3</p> <p>Hak Cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (<i>Problem solving process fasilitator</i>)</p>	<p>1. Bapak Dian Dinata 2. Ibu Riza Desviani 3. Bapak M.Alfi</p>	<p>1. Secara internal membina hubungan baik antar pegawai untuk menjaga dan meningkatkan citra perusahaan di masyarakat. 2. Karyawan dapat bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. 3. Semua rancangan program dibahas dalam rapat 4. Mempertikan hak- hak dan kesejahteraan karyawan.</p>
<p>4</p>	<p>Teknisi Komunikasi (<i>Communication technician</i>)</p>	<p>1. Bapak Dian Dinata 2. Ibu Riza Desviani 3. Bapak M.Alfi</p>	<p>1. Informasi diakses secara online 2. Menyediakan media teknologi “ BRISTARS” 3. Penyebaran informasi melalui media sosial.</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 5

Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

HASIL OBSERVASI

Waktu : Selasa, 25 Februari 2019

Tempat : Kantor BRI Cabang Bangkinang



Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti mengenai peranan humas dalam upaya mencari solusi permasalahan pada bagian *frontliner* BRI Cabang Bangkinag, salah seorang karyawan BRI melakukan kegiatan *role play* dengan salah satu karyawan lainnya yang berlaku sebagai nasabah BRI. Disini Humas mewajibkan untuk melakukan kegiatan *role play* ini dua kali dalam seminggu berkaitan dengan permasalahan yang ditemukan selama pelayanan. Pihak humas mengharapkan dengan adanya kegiatan *role play* ini dapat meminimalisir permasalahan.

Lampiran 6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI PENELITIAN



Dokumentasi wawancara dengan Bapak Dian Dinata (Humas BRI Cabang Bangkinang)



Dokumentasi wawancara dengan Bapak M.Alfi (Supervisor BRI Cabang Bangkinang)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dokumentasi wawancara dengan Ibu Riza Desviani (Frontliner BRI Cabang Bangkinang)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrandt No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/1006/2018 Pekanbaru, 04 Jumadil Akhir 1439 H
Sifat : Biasa 20 Februari 2018 M
Lampiran: 1 berkas
Hal : Penunjukan Pembimbing
a.n. **Nopiyarni**

Kepada Yth.

1. **Edison, M.I.Kom**

2. **Dr.Kodarni, S.St., M.Pd**

Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,

Berdasarkan keputusan pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penetapan judul dan pembimbing skripsi mahasiswa a.n. **Nopiyarni** NIM. 11443204663 dengan judul "**Upaya Humas Polda Riau Dalam Menjalankan Cyber Troops Di Media Sosial Facebook**". (proposal terlampir), maka kami harapkan kesediaan saudara menjadi pembimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut.

Bimbingan yang saudara berikan meliputi :

5. Materi / Isi Skripsi
6. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu **6 (enam) bulan**.

Atas kesediaan & perhatian saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam



Dr. Yasril Yazid, MIS

NIP. 19720429 200501 1 004

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/6370/2018 Pekanbaru, 6 Rabiul Awal 1440 H
Sifat : Biasa 14 November 2018 M
Lampiran: 1 (satu) Eksemplar
Hal : **Mengadakan Penelitian**

Kepada Yth.

Gubernur Riau

Up. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Di Pekanbaru

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa mahasiswa kami :

Nama : **Nopiyarni**
N I M : 11443204663
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan/Prodi : Ilmu Komunikasi

Mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul :

" Peranan Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Frontliner di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bangkinang "

Adapun sumber data penelitian adalah :

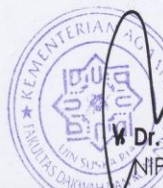
"PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bangkinang"

Untuk maksud tersebut kami mohon berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah yang kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam

a.n. Rektor,
Dekan,



Dr. Mardin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015



PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmtsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/15738
TENTANG



182010

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/6370/2018 Tanggal 14 November 2018**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : **NOPIYARNI**
2. NIM / KTP : **11443204663**
3. Program Studi : **ILMU KOMUNIKASI**
4. Jenjang : **S1**
5. Alamat : **PEKANBARU**
6. Judul Penelitian : **PERANAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN FRONTLINER DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)TBK CABANG BANGKINANG**
7. Lokasi Penelitian : **PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)TBK CABANG BANGKINANG**

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 21 November 2018



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)TBK CABANG BANGKINANG
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.
KANTOR CABANG BANGKINANG
UNIT BANGKINANG KOTA (3364)
Jl. KH Agus Salin No.13 Bangkinang
Telepon & Facsimilie (0762) – 20949

SURAT KETERANGAN
NO.B.120/UNIT/3364/03/2019

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Nopiyarni

NIM/KTM : 11443204663

Telah melakukan penelitian pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bangkinang Bri
Unit Bangkinang Kota dengan judul penelitian :

**“PERANAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN FRONTLINER DI PT
BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG BANGKINANG”**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
KANTOR CABANG BANGKINANG
UNIT BANGKINANG KOTA





BIOGRAFI PENULIS

Nopiyarni dilahirkan di Pekanbaru 11 November 1996. Penulis merupakan anak ke empat dari lima bersaudara dari Ayahanda Zulkifli dan Ibunda Zulkifli. Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah TK Aisyah Bangkinang pada tahun 2006-2007. Setelah itu penulis melanjutkan ke SDN 001 Bangkinang pada tahun 2007-2009. Kemudian penulis melanjutkan ke SMPN 2 Bangkinang pada tahun 2009-2012. Dan melanjutkan pendidikan ke SMAN 2 Bangkinang pada tahun 2012-2014. Pada tahun 2014 penulis diterima di Perguruan Tinggi yang ada di Pekanbaru yaitu Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan program studi Ilmu Komunikasi. Kemudian penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (Kukerta) pada bulan Juli-September tahun 2017 di Desa Polak Pisang, Kecamatan Kelayang, Kabupaten Indragiri Hulu. Serta penulis melaksanakan program Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Bid Humas Polda Riau pada bulan September-Oktober 2017. Berkat untaian doa dari Ayahanda dan Ibunda tercinta juga anugerah dari Allah SWT penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul **PERANAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN PELAYAN FRONTLINER DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. CABANG BANGKINANG.** Dan Alhamdulillah atas anugerah, hidayah dan rahmat-Nya pada tanggal 22 November 2019 penulis dinyatakan LULUS pada sidang Munaqasah dan menyandang gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Jurusan Ilmu Komunikasi.

Hak Cipta Di

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.